

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์  
ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์  
จังหวัดฉะเชิงเทรา



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Perception of Entrepreneurs Regarding the Access to Electronic Juristic  
Registration Systems (e-Registration) of Chachoengsao Province  
Commercial Office**

**Mrs. Sakawduan Yotwiang**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ	การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อและนามสกุล	นางสาวเดือน ชศเวียง
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

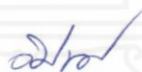
การศึกษาคั่นคว้ออิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสเรศ สันสนีย์วิทย์กุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์  
ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

**ผู้ศึกษา** นางสทาวเดือน ชคเวียง **รหัสนักศึกษา** 2603002375 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2561

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (2) เปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ และ (4) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ ที่มาใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่เดือนเมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบ ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ปัญหาในการใช้งาน การจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบค่อนข้างซับซ้อน แนวทางการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ควรให้ความสำคัญกับการดูแลการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ ระบบต้องพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มข้อความขอควรระวังต่าง ๆ ก่อนใช้งาน ควรปรับปรุงการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย ลดขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน สามารถรองรับกับคอมพิวเตอร์ทุกรุ่นรวมทั้งรองรับกับระบบอินเทอร์เน็ตทุกเวอร์ชัน และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบให้มากยิ่งขึ้นในหลากหลายช่องทาง

**คำสำคัญ** ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์ การรับรู้การเข้าถึง ผู้ประกอบการ

**Independent Study title:** Perception of Entrepreneurs Regarding the Access to Electronic Juristic Registration Systems (e-Registration) of Chachoengsao Province Commercial Office

**Author:** Mrs. Sakawduan Yotwiang **ID:** 2603002375 **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Assistant Professor; **Academic year:** 2018

### Abstract

The objectives of this study were (1) study the level of perception of access to electronic juristic registration system (2) compare the level of perception of access to electronic juristic registration system Classified by personal factors (3) study the relationship between public relations of the organization and the perception of access to the electronic registration system; and (4) study problems and obstacles as well as guidelines for solving problems relating to electronic juristic registration systems (e-Registration).

This study was a survey research. The population used in the study is entrepreneurs and representatives of entrepreneurs who use corporate registration service at Chachoengsao Commercial Office from April - May 2019, amount 150 person. Using specific sampling methods. The instrument used in the study was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, frequency distribution. T-test standard deviation One-way Analysis of Variance and regression analysis.

The results revealed that (1) the level of perception of access to electronic juristic registration system of entrepreneurs as a whole are at a high level (2) personal factors relating to gender, age, education level income per month and business type affecting the perception of access to electronic corporate registration system not different (3) public relations factors of the department affecting the perception of access to electronic corporate registration system significantly at 0.05; and (4) problems, obstacles, and solutions for problems related to the electronic juristic person registration system is operators are concerned about the risk of malfunction or instability of the electronic juristic person registration system which may cause problems in use and the layout of the system structure is quite complicated difficult to use solutions. The solutions to the problems is hould pay attention to the maintenance of the internet network to be ready for use at all times can provide stable service Should add various precautions should add various precautions before accessing the electronic registration system and should improve the layout of the structure of the electronic corporate registration system to be easy to use there are simple steps to use. Can use the service on all computers and supports all versions of the internet and there should be more publicity about electronic juristic person registration systems in many ways

**Keywords:** Electronic entity registration system, Public relations, Recognition of access to, entrepreneurs

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถดำเนินการได้อย่างลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมาก ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ สันสนีย์วิทย์กุล ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองท่านมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงขอขอบคุณความช่วยเหลือต่าง ๆ จากครอบครัว หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่เป็นอีกส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนึ่ง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

สกาเวื่อน ยศเวียง

สิงหาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า .....	9
แนวคิดการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) .....	13
แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service: NPS) .....	27
แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ .....	34
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) .....	43
แนวคิดการประชาสัมพันธ์ .....	45
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ .....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	60
รูปแบบการศึกษา .....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	61

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	65
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน .....	68
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) .....	70
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน .....	73
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	84
สรุปการศึกษา .....	84
อภิปรายผล .....	90
ข้อเสนอแนะ .....	94
บรรณานุกรม .....	97
ภาคผนวก .....	101
ประวัติผู้ศึกษา .....	108





**สารบัญตาราง**

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	66
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน .....	68
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียน นิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	70
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา .....	73
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบ จดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) .....	76
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียน นิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามอายุ .....	77
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบ จดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) .....	77
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียน นิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามระดับการศึกษา .....	78
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึง ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	79
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียน นิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	79
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อการรับรู้ การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	79
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียน นิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....	80
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านประเภทธุรกิจที่ส่งผลต่อการการรับรู้ การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary) .....	81
ตารางที่ 4.15 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration).....	82
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	82



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 การเข้าใช้ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	18
ภาพที่ 2.2 ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	19
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	20
ภาพที่ 2.4 การลงทะเบียนขอใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature).....	21
ภาพที่ 2.5 กระบวนการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	22



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคมบุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจากการทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประชาชนมีโอกาสได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลงและกระจายความเสมอภาค และความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government: e-Government) ถือเป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และมีประสิทธิผล และที่สำคัญสามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชนได้อีกทางหนึ่งด้วย เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐมีศักยภาพ สามารถปรับตัวให้ทันองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีพลวัต ทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาระบบราชการบรรลุตามเป้าหมาย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นองค์กรภาครัฐอีกหนึ่งองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งธุรกิจไปจนถึงการเลิกประกอบธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาปรับปรุง การให้บริการภาคธุรกิจ ในหลาย ๆ ด้าน โดยใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่สำคัญที่กรมพัฒนาธุรกิจค้าได้นำมาใช้แล้ว ยกตัวอย่าง เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคลเป็นภาษาอังกฤษทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ “Digital Signature” ระบบการนำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ “DBD e-Filing” รวมไปถึงนวัตกรรมล่าสุดของการนำเอาเทคโนโลยีมาตรฐานสากลมาช่วยในการรับจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ e-Registration ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเป็นการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร รองรับการค้าและการจดทะเบียนนิติบุคคลได้อย่างครบถ้วนทุกกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอจดทะเบียน การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล ทั้งนี้ ในทุกขั้นตอนของการออกแบบระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดแนวทาง รูปแบบกระบวนการของระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างรอบครอบ รัดกุม ก่อผลผูกพันตามกฎหมาย รวมทั้งยังสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของประเทศไทยอีกด้วย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้เปิดให้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มาตั้งแต่วันที่ 18 เมษายน 2560 เป็นต้นมา เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ โดยผู้ประกอบการที่ประสงค์จะจดทะเบียนธุรกิจในรูปแบบของห้างหุ้นส่วน หรือ บริษัทจำกัด สามารถยื่นจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลทางระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งแม้ว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะได้พยายามปรับปรุงระบบการให้บริการ รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบจดทะเบียนธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ สามารถให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากสถิติการเข้ามาใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ ยังไม่เป็นที่น่าพอใจตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าคาดการณ์ไว้ว่าจะมีผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ประมาณ 2,500 - 3,000 รายต่อเดือน หรือประมาณ 30,000 - 36,000 รายต่อปี

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนทำให้มีผู้ใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เพิ่มมากขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

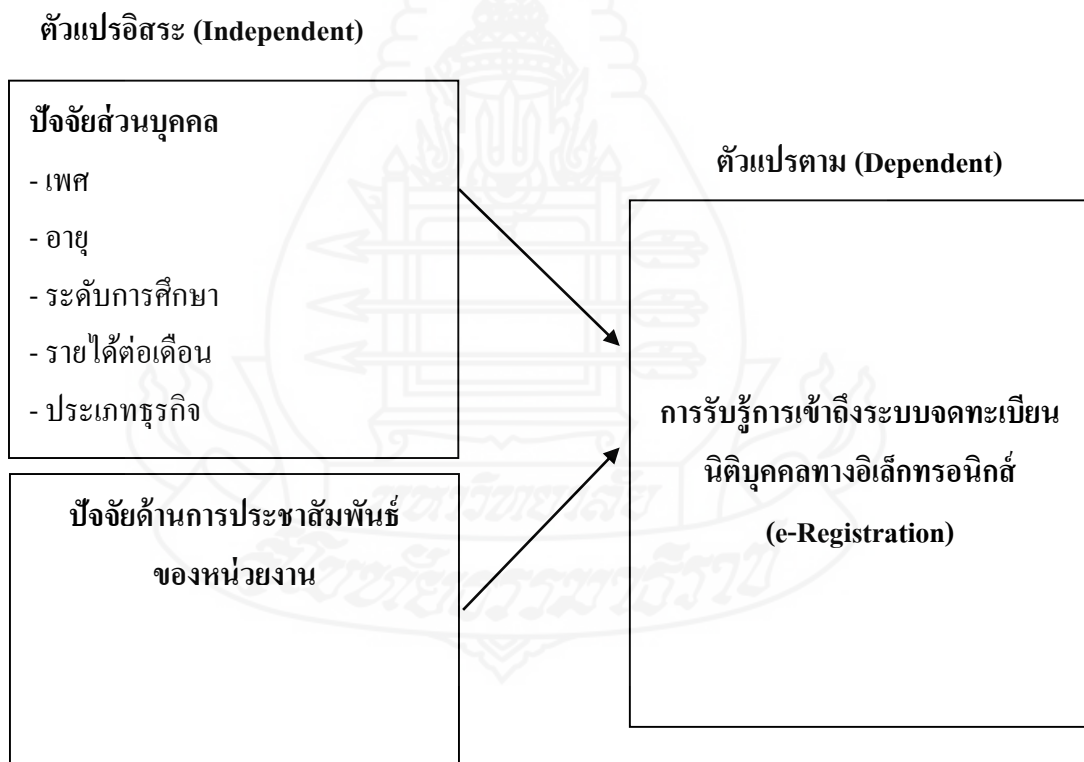
จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ทำการวางกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทธุรกิจ

#### 3.1.2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ ที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคลเป็นสำคัญ

##### 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเดือน เมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2562 และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามการศึกษาเรื่อง การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 150 คน

##### 5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

##### 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการศึกษาดังแต่เดือน มีนาคม - กรกฎาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน



## 6. นวัตกรรมเฉพาะ

**6.1 ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)** หมายถึง การประยุกต์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเป็นการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร รองรับการค้าดำเนินการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการของการจดทะเบียนนิติบุคคล ได้แก่ ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอจดทะเบียน การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล

**6.2 ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

**6.3 การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)** หมายถึง การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งอาจได้รับมาจากการประชาสัมพันธ์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

**6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

**6.5 การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน** หมายถึง การประชาสัมพันธ์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการได้รับรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**7.1** ทำให้ทราบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

**7.2** ทำให้ทราบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

7.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

7.4 ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ และตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนทำให้ผู้ประกอบการเข้าใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิด จึงได้ประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. แนวคิดการจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)
3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
4. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)
5. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
6. แนวคิดการประชาสัมพันธ์
7. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในรายละเอียดของแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

## 1. แนวคิดการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีพันธกิจและหน้าที่สำคัญ ในการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ บริการข้อมูลธุรกิจ สร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ และส่งเสริมพัฒนาธุรกิจไทยให้เข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีชื่อเดิมว่า "กรมทะเบียนการค้า" และได้มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็น "กรมพัฒนาธุรกิจการค้า" เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงระบบราชการในครั้งนั้น โดยได้มีการปรับปรุงหน้าที่ ภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ โดยได้โอนงานด้านชั่งตวงวัดไปให้กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ และโอนงานด้านน้ำมันเชื้อเพลิงให้กับกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในขณะเดียวกัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็ได้รับโอนภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งงานจดทะเบียนและงานส่งเสริมสมาคมการค้าและหอการค้ามาจากกรมการค้าภายใน และงานตามภารกิจใหม่ คือ งานด้านส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติ พร้อมกับมุ่งเน้นและยกระดับประสิทธิภาพของภารกิจเดิม คือ งานด้านจดทะเบียนนิติบุคคล การกำกับดูแลธุรกิจด้านการบัญชี และธรรมาภิบาล และการให้บริการข้อมูลแก่ธุรกิจในด้านต่าง ๆ อีกด้วย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลไทยได้มีนโยบายให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น และยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศ พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนต่างประเทศที่จะเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทย จึงมีการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30-50 มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในส่วนของ การบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งเป็นภารกิจหลักด้านหนึ่งของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาการบริการ การปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบและหลักเกณฑ์การจดทะเบียน และการปรับวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ ซึ่งจะสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รวมทั้ง การพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวยังสอดคล้องกับการจัดทำรายงาน การจัดอันดับความยาก ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก หรือ

Doing Business ของธนาคารโลก หรือ The World Bank ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการ ระบบอำนวยความสะดวกของหน่วยงานภาครัฐ ระยะเวลาการให้บริการ ค่าใช้จ่าย รวมถึงกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของรัฐ ว่ามีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการหรือไม่ อย่างไร ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการเริ่มต้นธุรกิจ (Starting a Business) ตามรายงาน Doing Business ของธนาคารโลก โดยการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจดทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหลายประการ ดังนี้ (ออนไลน์ [https://www.dbd.go.th/download/regis\\_file/eRegistration/eRegist\\_Usermanual\\_acknowledge\\_600818.pdf](https://www.dbd.go.th/download/regis_file/eRegistration/eRegist_Usermanual_acknowledge_600818.pdf) ค้นคืนวันที่ 15 เมษายน 2562)

## 1.1 ด้านการแก้ไขกฎหมาย

**1.1.1 กฎหมายสำคัญที่มีผลต่อการออกพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2551 มีดังนี้**

- 1) อนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ และจดทะเบียนบริษัทไปพร้อมกันภายในวันเดียวกัน (สามารถจดทะเบียนตั้งบริษัทได้ภายใน 1 วัน จากเดิมต้องใช้เวลาอย่างน้อย 9 วัน)
- 2) ลดจำนวนผู้เริ่มก่อการในการจัดตั้งบริษัทจำกัด จากเดิม 7 คน เหลือเพียง 3 คน ทำให้ไม่ต้องหาผู้ร่วมลงทุนเป็นจำนวนมาก
- 3) แก้ไขหลักเกณฑ์การแปรสภาพห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ได้ โดยห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีผู้เป็นหุ้นส่วนตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป สามารถเปลี่ยนสถานะจากห้างหุ้นส่วนเป็นบริษัทจำกัด โดยไม่ต้องจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วนเดิม และทำการจดทะเบียนตั้งบริษัทใหม่ เป็นผลทำให้ธุรกิจขนาดเล็กในรูปแบบห้างหุ้นส่วนมีทางเลือกที่จะเปลี่ยนประเภทธุรกิจเป็นบริษัทได้
- 4) ให้นายทะเบียนจดทะเบียนได้ทั้งบริษัทและห้างหุ้นส่วน จากเดิมที่จดทะเบียนได้เฉพาะบริษัทจำกัดเท่านั้น
- 5) แก้ไขปรับปรุงให้การยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท สามารถยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทใดก็ได้ทั่วประเทศ 87 แห่ง ซึ่งเดิมในการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทนั้น ต้องยื่น ณ หอทะเบียนจังหวัดนั้น ๆ และยังสามารถปรับปรุงวิธีการประชุมกรรมการให้สามารถดำเนินการประชุม โดยการติดต่อทางการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอีกวิธีหนึ่ง

**1.1.2 ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เสนอร่างกฎหมายเพื่ออนุญาตให้บริษัทจำกัดสามารถจัดตั้งขึ้นโดยบุคคลเพียงคนเดียวได้** เพื่อเป็นการช่วยลดปัญหา “นอมินี” ผู้ถือหุ้นคนไทยมิใช่ผู้ลงทุนหรือเจ้าของเงินทุนที่แท้จริง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประเทศไทยประสบอยู่ในปัจจุบัน ในขณะเดียวกัน ยังช่วยส่งเสริมการค้าการลงทุน สนับสนุนชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนและจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทย ก่อให้เกิดผลดี ต่อเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งทำให้ได้ข้อมูลทางทะเบียนธุรกิจที่ถูกต้องและสะท้อนสภาพเศรษฐกิจ ที่แท้จริงของประเทศ รวมถึงการเสนอแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อยกเลิกการมีตราประทับในการจดทะเบียนบริษัท

## 1.2 ด้านการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน

**1.2.1 แก้ไขปรับปรุงแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนนิติบุคคล และเอกสารประกอบการจดทะเบียนใหม่ทั้งหมด** รวมทั้งให้มีการพิจารณาศึกษาปัญหาอุปสรรคในการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท เพื่อให้การจดทะเบียนเป็นไปโดยง่าย โปร่งใส สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา ทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอจดทะเบียนได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาและเสียค่าใช้จ่ายให้แก่สำนักงานรับแจ้งจดทะเบียน

**1.2.2 กำหนดแนวทางใหม่ในการลงชื่อในคำขอจดทะเบียนของหุ้นส่วนผู้จัดการ และกรรมการผู้มีอำนาจ** โดยนอกจากจะสามารถลงชื่อต่อหน้านายทะเบียนแล้ว ยังสามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าพนักงานฝ่ายปกครอง ดำรวจชั้นผู้ใหญ่ซึ่งประจำอยู่ในท้องที่ที่ผู้ขอจดทะเบียนมีภูมิลำเนาอยู่ สามัญสมาชิกหรือสมาชิกวิสามัญแห่งนิติบุคคลนิติบุคคล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต กรรมการสภาหอการค้า กรรมการสภาอุตสาหกรรม กรรมการสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือ กรรมการสภาวิชาชีพบัญชี ผู้ทำบัญชี หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือบุคคลอื่นตามที่นายทะเบียนกลางประกาศกำหนด จึงได้ยกเลิกการให้หุ้นส่วนผู้จัดการและกรรมการผู้ขอจดทะเบียนที่มีบุคคลดังกล่าวรับรองลายมือชื่อไว้แล้วไม่ต้องมาแสดงตัวต่อหน้านายทะเบียนอีก

## 1.3 ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล

**1.3.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคล** เพื่อลดการใช้เอกสาร และพัฒนางานบริการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยได้นำระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Image) มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารในลักษณะภาพ เพื่อสามารถให้บริการผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์แทนการค้นข้อมูลจากแฟ้มทะเบียน ซึ่งเริ่มใช้งานครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2550

**1.3.2 การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นประกอบธุรกิจโดยให้บริการรับจดทะเบียน ณ จุดเดียว (Single Point)** เนื่องจากการเริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทยมีความจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหลายแห่ง ด้วยเหตุนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นประกอบธุรกิจอีก 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (e-Starting Business) โดยให้บริการรับจดทะเบียน ณ จุดเดียว (Single Point) ซึ่งผู้ประกอบการที่มาขอจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล จะได้รับเลขทะเบียนนิติบุคคล เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้าง พร้อมทั้งส่งสำเนาข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน กรณีที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปได้ในคราวเดียว ทำให้สามารถลดการติดต่อหน่วยงานราชการ จาก 4 หน่วยงาน เหลือเพียงหน่วยงานเดียว รวมถึงลดขั้นตอน จาก 4 ขั้นตอน เหลือ 1 ขั้นตอน และลดระยะเวลาการดำเนินการจาก 25 วัน เหลือเพียง 1 ชั่วโมง ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เริ่มให้บริการดังกล่าวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา

**1.3.3 ระบบการตรวจและจองชื่อนิติบุคคลด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบการจองชื่อนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2556 โดยผู้ขอจดทะเบียนสามารถตรวจสอบชื่อที่ต้องการใช้ได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และกรมจะแจ้งผลการจองชื่อให้ทราบได้ภายใน 20 นาที ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาในการตรวจจองชื่อนิติบุคคลจากเดิม 2 วันเหลือเพียง 20 นาที

**1.3.4 การให้บริการตรวจคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดทางอินเทอร์เน็ต** ตั้งแต่ปี 2546 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เปิดให้บริการตรวจคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ขอจดทะเบียนสามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลลงในระบบรับคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลบนเว็บไซต์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ([www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)) เพื่อให้นายทะเบียนตรวจพิจารณา เมื่อนายทะเบียนตรวจพิจารณาเห็นว่าถูกต้อง ก็จะแจ้งผลการตรวจสอบและจำนวนเงินค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอจดทะเบียนทราบทางอินเทอร์เน็ต และให้ผู้ขอจดทะเบียนพิมพ์คำขอจดทะเบียน (Hard Copy) มายื่นจดทะเบียนต่อนายทะเบียนที่หน่วยงานในสังกัดของกรมฯ หรือจะส่งคำขอจดทะเบียนทางไปรษณีย์ก็ได้

**1.3.5 การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ e-Registration** เป็นการประยุกต์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเป็นการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร รองรับการค้าดำเนินการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการของการจดทะเบียน ได้แก่ ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอ

จดทะเบียน การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล ทั้งนี้ ในทุกขั้นตอนของการออกแบบระบบ กรมได้กำหนดแนวทาง รูปแบบกระบวนการของระบบ e-Registration อย่างรอบคอบ รัดกุม ก่อผลผูกพันตามกฎหมาย รวมทั้งสอดคล้องกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและบริบทของประเทศไทย โดยมีการพัฒนาระบบอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายที่มีการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยกับสภาวะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังสามารถดำเนินงานควบคู่กับการจดทะเบียนแบบปกติ (Manual) เพื่อให้ผู้จดทะเบียนมีทางเลือก ในการขอใช้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เริ่มให้บริการดังกล่าว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา (โกลม 2560, น. 1-4)

ด้วยเหตุนี้ จึงถือได้ว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นหน่วยงานหลัก ในการสนับสนุนและกำกับดูแลการประกอบธุรกิจและผู้ประกอบการโดยตรง ตั้งแต่การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล ครอบคลุมตั้งแต่การจัดตั้งธุรกิจ ไปถึงการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนของธุรกิจ และการให้ธุรกิจสิ้นสุดสภาพอย่างครบวงจร รวมทั้งการให้บริการข้อมูลธุรกิจ การพัฒนาส่งเสริมให้ธุรกิจเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้ และการสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ เพื่อสร้างบริบทและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อตัวธุรกิจ ต่อสังคม และ ประเทศชาติ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นองค์กร “ต้นสายปลายทางธุรกิจ” ที่มีประสิทธิภาพ

## 2. แนวคิดการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

### 2.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่สนับสนุนระบบการจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยระบบการจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้พัฒนาขึ้นนั้น สามารถตอบสนองนโยบายและเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติหลายประการ ได้แก่

#### 2.1.1 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

เพื่อเป็นการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุลวิสัยทัศน์ของประเทศไทย คือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือคติพจน์ประจำชาติ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” รัฐบาลจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศในระยะ 20 ปี ต่อจากนี้ไป โดยยุทธศาสตร์ด้านหนึ่ง คือ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้



- 1) การพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมการค้า การลงทุน พัฒนาผู้  
ชาติการค้า
- 2) การพัฒนาภาคการผลิตและบริการ เสริมสร้างฐานการผลิตที่เข้มแข็ง  
ยั่งยืน และ ส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยสู่เกษตรยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 3) การพัฒนาผู้ประกอบการและการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาทักษะ  
ผู้ประกอบการ ยกกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนา SMEs สู่สากล
- 4) การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน  
และพัฒนาระบบเมืองศูนย์กลางความเจริญ
- 5) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการขนส่ง ความมั่นคงและ  
พลังงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวิจัยและพัฒนา
- 6) การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก สร้างความเป็นหุ้นส่วนการ  
พัฒนากับนานาประเทศ ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นฐานของการประกอบธุรกิจ (ออนไลน์  
<http://www.prachinburi.go.th/yut-chart20.pdf> ค้นคืนวันที่ 15 เมษายน 2562)

### **2.1.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564**

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืน (ซึ่งมีเป้าหมายที่ 1 เศรษฐกิจ ขยายตัวอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน และเป้าหมายที่ 2 การสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจ รายสาขา) เน้นการพัฒนาและใช้วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นก้าวหน้าที่เข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนาและยกระดับคุณภาพของกำลังคน และความคิดสร้างสรรค์ใน การขยายฐานเศรษฐกิจ และฐานรายได้ใหม่ควบคู่กับการเพิ่มผลผลิตของฐานการผลิตและบริการ เดิม รวมทั้งการต่อยอดการผลิตและบริการเดิมโดยใช้ดิจิทัลและเทคโนโลยีอัจฉริยะ การเสริมสร้าง ศักยภาพการแข่งขันให้กับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความ เข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจรายสาขา โดยพัฒนาปัจจัยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกทางการค้า และการลงทุนให้การสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย (ออนไลน์ [https://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422) ค้นคืนวันที่ 20 เมษายน 2562)

### 2.1.3 นโยบาย Thailand 4.0

นโยบาย Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบเดิม ไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมบนวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยมีการถือสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างแนวทางการพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21

### 2.1.4 แผนปฏิบัติการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ให้ความสำคัญอย่างมากกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลนิติบุคคล เพื่อสนับสนุน และยกระดับการเป็นประเทศที่ง่ายต่อการประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตามวิสัยทัศน์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พ.ศ. 2560-2564 คือ “เป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเต็มรูปแบบภายใน ปี 2564 และมุ่งมั่นพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม” โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย รองรับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันกรมยังได้พัฒนาวัตกรรมการบริการภาครัฐใหม่ ๆ เพื่อให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ เช่น การให้บริการยื่นงบการเงินผ่านระบบ e-Filing และสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ภายใต้นโยบายหลัก คือ “ธุรกิจโปร่งใส ประเทศไทยมั่นคง ด้วยงบการเงินชุดเดียว” รวมไปถึงการพัฒนาระบบ “คลังข้อมูลธุรกิจ” ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลของนิติบุคคล เพื่อการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และการตัดสินใจเชิงธุรกิจ รวมไปถึงการให้บริการข้อมูลหนังสือรับรองรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ด้วยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นการนำร่อง และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาการให้บริการธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ (ออนไลน์ [https://www.dbd.go.th/download/publicdevelop\\_file/dbdplan62.pdf](https://www.dbd.go.th/download/publicdevelop_file/dbdplan62.pdf) ค้นคืนวันที่ 22 เมษายน 2562)

### 2.2 ปัญหาของระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลในปัจจุบัน

ในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการรวมถึงการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการจดทะเบียนนิติบุคคลของไทยยังคงมีข้อจำกัดบางประการที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้สามารถให้บริการผู้จดทะเบียนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

**2.2.1 การจดทะเบียนนิติบุคคลในปัจจุบันยังคงอยู่ในรูปแบบกระดาษหรือเอกสาร (paper based system) ซึ่งการจดทะเบียนนิติบุคคลในปัจจุบันสามารถทำได้ 2 ทาง คือ**

1) แบบ walk-in ผู้จดทะเบียนนิติบุคคล กรอกข้อมูลรายละเอียดในรูปแบบฟอร์มคำขอจดทะเบียนและนำไปยื่นจดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท หรือ

2) การตรวจคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้จดทะเบียนนิติบุคคลกรอกรายละเอียดข้อมูลในเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th) และส่งให้นายทะเบียนพิจารณาตรวจสอบคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต เมื่อนายทะเบียนพิจารณาแล้ว เห็นว่าถูกต้องก็จะแจ้งให้ผู้จดทะเบียนทราบทางอินเทอร์เน็ต ผู้จดทะเบียนจะต้องพิมพ์ (Print out) เอกสารที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องนั้น และนำเอกสารดังกล่าวไปจดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ผู้จดทะเบียนจึงยังจำต้องเดินทางมาจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ซึ่งบางครั้ง อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวก ทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่ายต่อผู้ประกอบการ ก่อให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อระบบการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการไม่สนับสนุนและลดแรงจูงใจในการจัดตั้งธุรกิจอีกด้วย ซึ่งในปัจจุบันระบบนี้ได้ถูกยกเลิกไปแล้ว เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2560

**2.2.2 ในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังคงต้องเก็บรักษาแฟ้มข้อมูลในรูปแบบเอกสารของนิติบุคคลไว้ทุกราย** เนื่องจากอาจมีการฟ้องร้อง ข้อพิพาท หรือการขอให้นิติบุคคลคืนผู้ทะเบียนในอนาคตได้ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารดังกล่าวเป็นหลักฐานในชั้นศาล และในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนนิติบุคคลจดทะเบียนทั้งหมด 1,514,986 ราย ในจำนวนดังกล่าวมีนิติบุคคลที่ยังดำเนินกิจการอยู่ จำนวน 718,777 ราย และนิติบุคคลที่เลิกและสิ้นสภาพแล้ว จำนวน 796,209 ราย (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2562) ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงมาก ประกอบกับจำนวนนิติบุคคลตั้งใหม่มีจำนวนสูงขึ้นทุกปี โดยในปี 2561 มีนิติบุคคลตั้งใหม่ถึง 72,109 ราย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาวิธีการจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความปลอดภัยและสามารถรองรับการจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคลที่มีจำนวนสูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งยังเป็นการลดการใช้กระดาษและทำให้การค้นหาข้อมูลนิติบุคคลเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

**2.2.3 จากการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนของโลกที่ไร้พรมแดน** สภาพการค้าการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น แต่ละประเทศต่างออกนโยบายและมาตรการหลายอย่างเพื่อสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการประกอบธุรกิจและการลงทุนภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการออกมาตรการส่งเสริมการลงทุน ยกเว้นภาษี การลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจ การพัฒนาระบบการให้บริการ และการแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจ การจดทะเบียน

ธุรกิจ ถือเป็นอีกเครื่องมือสำคัญในการพัฒนารักษาความปลอดภัยและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยระบบจดทะเบียนธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใสจะช่วยส่งเสริมการประกอบกิจกรรมทางการค้าต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ รวมถึงช่วยพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน (Private Sector) หรือ SMEs นอกจากนี้ ยังส่งผลต่อจำนวนนิติบุคคลตั้งใหม่ การสร้างงาน เพิ่มการลงทุนในประเทศ และช่วยลดการประกอบธุรกิจนอกระบบ ซึ่งทำให้ข้อมูลธุรกิจ รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทางภาษี มีความถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถสะท้อนหรือบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เป็นประโยชน์ต่อการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าของประเทศ และต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาตัดสินใจประกอบธุรกิจได้มากขึ้น จากสภาพปัญหาของระบบจดทะเบียนนิติบุคคล และเหตุผลความจำเป็นที่กล่าวมาข้างต้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555 ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจให้มีมาตรฐานเป็นสากลทัดเทียมกับประเทศอื่น สอดคล้องกับโลกในยุคปัจจุบันที่ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งเป็นการยกระดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) อีกด้วย (โกมล 2560, น.7-8)


### 2.3 ความหมายของการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ e-Registration คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเป็นการจดทะเบียนธุรกิจผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร รองรับการค้าเงินงานได้ครบถ้วนทุกกระบวนการของการจดทะเบียนนิติบุคคล ได้แก่ ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอจดทะเบียน การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล ทั้งนี้ ในทุกขั้นตอนของการออกแบบระบบ กรมได้กำหนดแนวทาง รูปแบบ กระบวนการของระบบ e-Registration อย่างรอบคอบ รัดกุม ก่อผลผูกพันตามกฎหมาย รวมทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของประเทศไทย โดยมีการพัฒนาระบบที่อยู่บนพื้นฐานของกฎหมายที่มีการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับสถานะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังสามารถดำเนินงานควบคู่กับการจดทะเบียนแบบปกติ (Manual) เพื่อให้ผู้ขอจดทะเบียนมีทางเลือกในการใช้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (โกมล 2560, น.8)

## 2.4 การเข้าใช้งานระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

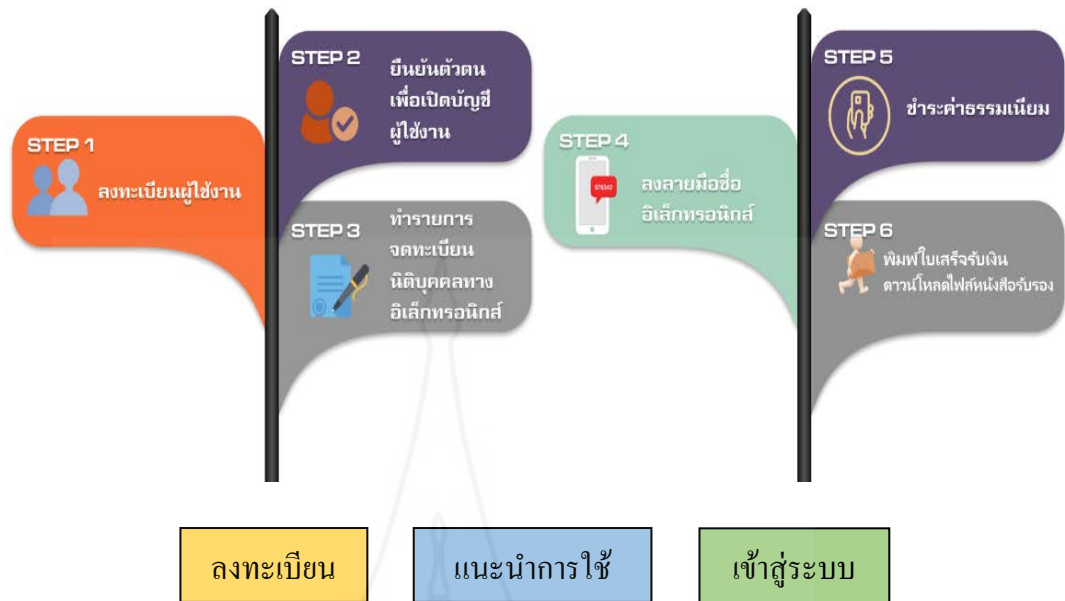
การจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ “e-Registration” เป็นการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยประชาชนและภาคธุรกิจสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) โดยการเข้าสู่หน้าหลักและเลือกหัวข้อ “บริการออนไลน์” และเลือก “ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)”

หน้าแรก **บริการออนไลน์** ▾ คู่มือทำธุรกิจ ▾ กฎหมาย ▾ ข่าวสาร ▾ เกี่ยวกับกรม ▾

<ul style="list-style-type: none"> <li>การจดทะเบียนธุรกิจ</li> <li>บริการออนไลน์สำหรับนิติบุคคล</li> <li><b>จดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)</b></li> <li>จองชื่อนิติบุคคล</li> <li>จดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ(e-Secured)</li> <li>ผู้ประกอบการพาณิชย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริการข้อมูลธุรกิจ</li> <li>ขอหนังสือรับรอง/คัดสำเนา</li> <li>DBD DataWarehouse+ (คลังข้อมูลธุรกิจ)</li> <li>สถิติข้อมูล</li> <li>ระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับบัญชีและธุรกิจ</li> <li>ผู้ทำบัญชี (e-Account)</li> <li>งานการอนุญาต (e-Permit)</li> <li>ระบบจัดการนักบัญชีคุณภาพรุ่นใหม่ (Young &amp; Smart)</li> <li>ระบบสำนักงานบัญชีคุณภาพ</li> </ul>	 <p>DBD e-Service Department of Business Development กรมพัฒนาธุรกิจการค้า</p> <p>DBD e-Service เป็นโปรแกรมตรวจสอบ</p>
--	--	--	--

ภาพที่ 2.1 การเข้าใช้งานระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)



ภาพที่ 2.2 ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)

กรณีเข้าใช้งานครั้งแรกจะต้องลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยคลิกที่ **ลงทะเบียน** จะปรากฏหน้าจอขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ใช้งานระบบ ให้ผู้ลงทะเบียนกรอกข้อมูลรายละเอียดการลงทะเบียนให้ครบถ้วนและเมื่อได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ใช้งานระบบ และทำการเปิดใช้งานบัญชีผู้ใช้แล้วให้คลิกที่ **เข้าสู่ระบบ** จะปรากฏหน้าจอสำหรับการลงชื่อเข้าใช้ ภาคธุรกิจและประชาชนผู้ใช้บริการสามารถจดทะเบียนนิติบุคคลได้อย่างครบวงจรผ่านทางเว็บไซต์ [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ตั้งแต่ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอจดทะเบียนตั้งธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ไปจนถึงการเลิกกิจการ การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล ดังแสดงได้ตามขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)

#### 2.4.1 การลงทะเบียนขอใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature)

การลงลายมือชื่อเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัททางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการยืนยันตัวตนของผู้จดทะเบียน รวมทั้งบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง การลงลายมือชื่อในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัททางอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่สามารถที่จะลงลายมือชื่อในกระดาษเช่นเดียวกับวิธีการจดทะเบียนในรูปแบบปกติได้ ซึ่งการลงทะเบียนขอใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) สามารถทำได้ 3 วิธีด้วยกัน คือ

- 1) พิมพ์เอกสารการลงทะเบียนมายืนยันตัวตนด้วยตนเองต่อหน้านายทะเบียน ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ
- 2) ยืนยันตัวตนโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Personal certificate) ที่ออกให้โดย CA (Certificate Authority)
- 3) ยืนยันตัวตนโดยการมอบอำนาจให้ผู้อื่นมายื่นเอกสารแทน

### เลือกวิธีการยืนยันตัวตน

- ยืนยันตัวตนด้วยตัวเอง
- มอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นเอกสารยืนยันตัวตน
- ใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แทนการยืนยันตัวตนต่อ นายทะเบียน

Personal Certificate (ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคคล เป็นใบรับรองฯ ที่ออกให้สำหรับบุคคลทั่วไป เพื่อใช้ในการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) การเข้ารหัสและถอดรหัส ข้อมูล (Data Encryption and Decryption) ซึ่งจะทำให้สามารถยืนยันตัวตนบุคคล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีค่าธรรมเนียมรายปีที่ผู้ขอใช้บริการต้องชำระให้กับผู้ให้บริการ (CA) และมีวันหมดอายุของใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

ดำเนินการต่อ

กลับหน้าหลัก

- ❖ ยืนยันตัวตนด้วยตนเอง
- ❖ มอบอำนาจให้บุคคลอื่น
  - ต้องกรอกข้อมูลผู้รับมอบอำนาจด้วยและแนบสำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องของผู้มอบอำนาจไปด้วย
  - หากกรอกข้อมูลแล้วต้องการเปลี่ยนผู้รับมอบอำนาจต้องยกเลิกคำขอ และทำการลงทะเบียนใหม่
- ❖ ใช้ใบรับรอง Personal Certificate
  - ต้องแนบเอกสารจาก CAT หรือ TOT

ภาพที่ 2.4 การลงทะเบียนขอใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature)

ที่มา: [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)

ลายมือชื่อเป็นสิ่งที่จะแสดงถึงเจตนาว่าบุคคลผู้ลงลายมือชื่อประสงค์จะผูกพันตามนิติกรรมสัญญา และเป็นที่ยืนยันว่าบุคคลใดเป็นผู้ที่ต้องมีพันธะสัญญา ซึ่งหากในกรณีที่เกิดข้อโต้แย้ง ที่ต้องชี้ขาดข้อเท็จจริงระหว่างคู่สัญญาตามที่ได้ตกลงกันไว้ ลายมือชื่อก็เป็นสิ่งที่ต้องกล่าวอ้างเพื่อแสดงถึงความเป็นอยู่ของข้อเท็จจริงที่โต้แย้งดังกล่าว ลายมือชื่อจึงเป็นพยานหลักฐานที่จะแสดงให้เห็นได้ว่าบุคคลใดจะต้องรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องในกรณีนั้น ปัจจุบันลายมือชื่อได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการพิสูจน์ความจริง 2 ประการ ได้แก่

- (1) เพื่อบ่งชี้ถึงตัวบุคคล ความสามารถในการกระทำการของบุคคล เวลา และเหตุการณ์ที่ใช้แสดงถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นผ่านเอกสารที่มีการลงลายมือชื่อไว้ และ
- (2) เพื่อบ่งบอกถึงความถูกต้องแท้จริงของพยานหลักฐานที่เป็นเอกสาร ซึ่งได้มีการกล่าวอ้างถึง



### 2.4.2 การบันทึกรายการคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Systems Analysis) อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน และสร้างความคุ้นเคยให้แก่ผู้ใช้งานหรือขอจดทะเบียนอันจะเป็นการสร้างการรับรู้และการปรับตัวให้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างสะดวก และใช้งานได้ง่าย (User Friendly)



ภาพที่ 2.5 กระบวนการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อประชาชนและภาคธุรกิจซึ่งต่อไปจะขอเรียกว่า “ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียน” ได้มีการนำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน (Username and Password) ที่ผ่านการลงทะเบียนขอใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว มาบันทึกบนหน้าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ จะพบหน้ารายการ การทำงานซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีการออกแบบเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการจดทะเบียนของผู้จดทะเบียนในระบบเดิม (ระบบกระดาษ) เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนเข้าใจการทำงานและสามารถเลือกหัวข้อที่ตรงกับความ ต้องการของผู้จดทะเบียน ได้อย่างสะดวก โดยประกอบไปด้วย

- 1) สร้างคำขอจดทะเบียนนิติบุคคล
- 2) กรอกคำขอไว้ยังไม่แล้วเสร็จ/ตรวจสอบผลการพิจารณาของนายทะเบียน
- 3) ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4) ยื่นคำขอจดทะเบียน

หลังจากผู้ยื่นคำขอจดทะเบียน เลือกเมนู “สร้างคำขอจดทะเบียนนิติบุคคล” ระบบจะแสดงรายการการจดทะเบียนทั้งหมดที่ผู้จดทะเบียนสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย โดยระบบได้มีการจัดเรียงและรวบรวมรายการต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนตามกฎหมาย ที่จะเกิดขึ้นของแต่ละนิติบุคคล เช่น จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและจัดตั้งบริษัทพร้อมกัน จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ แก้ไขเพิ่มเติมหนังสือบริคณห์สนธิ จัดตั้งบริษัท แก้ไขเพิ่มเติมทะเบียนบริษัท ควบบริษัท เลิกบริษัท เป็นต้น

ทั้งนี้ เพื่อให้มีความครบถ้วนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 ลักษณะ 22 ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท กฎกระทรวง และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการจดทะเบียน เอกสารที่ใช้ แบบฟอร์มและข้อมูลที่ต้องบันทึกในแต่ละเอกสารนั้น ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Registration จึงได้ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างความสมดุลของการใช้กฎหมายและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้จดทะเบียนให้สามารถใช้งานในการบันทึกข้อมูล การแนบเอกสาร และดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการของกฎหมาย โดยได้พัฒนาหน้าจอการทำงานในแต่ละหน้าการบันทึกข้อมูลให้เรียงตามลำดับตามเอกสารและขั้นตอนการจดทะเบียนเช่นเดียวกับ การจดทะเบียนโดยใช้เอกสารกระดาษ ได้แก่

1) การจองชื่อนิติบุคคล โดยการเชื่อมโยงกับระบบจองชื่อนิติบุคคลเดิมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้สามารถดึงข้อมูลจากผู้จดทะเบียนได้ทำการบันทึกไว้จากการจองชื่ออยู่แล้ว มาแสดงบนคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-Registration รวมทั้งกรณีที่ผู้จดทะเบียนยังไม่ได้มีการจองชื่อก็สามารถดำเนินการจองชื่อนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ได้ทันที

2) แบบ บอจ.2 โดยระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลชื่อนิติบุคคลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษจากระบบจองชื่อที่ผู้จดทะเบียนได้ดำเนินการจองชื่อนิติบุคคลไว้ก่อนหน้านี้อาบบันทึกให้โดยอัตโนมัติ จากนั้น ผู้จดทะเบียนสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของนิติบุคคลได้อย่างสะดวก โดยระบบได้มีการจัดเรียงลำดับการบันทึกข้อมูลเช่นเดียวกับคำขอจดทะเบียนในรูปแบบของกระดาษ แต่ได้มีการจัดวางและออกแบบ ให้ดูง่าย และแบ่งรายการออกเป็นส่วนๆ ชัดเจน

3) รายละเอียดข้อมูลกรรมการ ซึ่งได้มีการออกแบบระบบในการเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลประชาชนของกรมการปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้จดทะเบียนในการบันทึกข้อมูลกรรมการที่เกี่ยวข้องของนิติบุคคลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง โดยได้กำหนดทางเลือกให้ผู้จดทะเบียนว่าจะบันทึกข้อมูลที่อยู่กรรมการ โดยการบันทึกเอง หรือบันทึกข้อมูลอัตโนมัติโดยใช้ที่อยู่ตามบัตรประชาชน

4) อำนาจกรรมการ โดยในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญและมีความแตกต่างอยู่พอสมควรกับการจดทะเบียนนิติบุคคลเดิม โดยใช้กระดาษ เนื่องจากการจดทะเบียนในรูปแบบเดิมโดยใช้กระดาษเป็นการลงลายมือชื่อจริงบนเอกสาร ซึ่งแตกต่างจากระบบการจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ลงนามต้องมีการเข้าใช้งานระบบและมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบเทคโนโลยีจะต้องระบุได้ว่าบุคคลใดบ้างเป็นกรรมการเพื่อระบบจะได้ส่งอีเมลไปให้บุคคลเหล่านั้นได้

ด้วยเหตุนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้มีการรวบรวมรูปแบบอำนาจกรรมการที่มีการใช้งานเป็นส่วนใหญ่ในอดีตที่ผ่านมาทั้งหมด และวิเคราะห์ออกแบบรูปแบบของอำนาจกรรมการที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ครอบคลุมและสนับสนุนการใช้งานของผู้จดทะเบียนจำนวน 8 รูปแบบ เช่น กรรมการหนึ่งคนลงลายมือชื่อ/กรรมการหนึ่งคนลงลายมือชื่อและประทับตราสำคัญของบริษัท/นาย ก. และ (หรือ) นาย ข. ลงลายมือชื่อร่วมกัน/นาย ก. และ (หรือ) นาย ข. ลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท/กรรมการ 2 ใน 3 คนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและประชาชน ระบบยังกำหนดให้ผู้จดทะเบียนสามารถกำหนดอำนาจกรรมการได้

อย่างอิสระโดยการบันทึกข้อมูลอำนาจกรรมการในกล่องข้อความเพิ่มเติมในกรณีที่ต้องการกำหนดอำนาจกรรมการอย่างอื่นนอกเหนือจากอำนาจกรรมการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดไว้ในระบบแล้ว

(5) ตราประทับ ในส่วนของตราประทับนิติบุคคล มีความแตกต่างจากการจดทะเบียนนิติบุคคลแบบเดิม โดยใช้กระดาษเช่นเดียวกับการลงลายมือชื่อของกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยในระบบ e-Registration จะเป็นการใช้รหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน (Username and Password) ของตราประทับในการจดทะเบียนต่าง ๆ ทั้งนี้ ผู้จดทะเบียนจะต้องนำภาพตราประทับในรูปแบบของไฟล์ .gif .jpg .png และ .jpeg เพื่อแนบผ่านระบบมาด้วย ซึ่งเมื่อได้รับการจดทะเบียนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นนิติบุคคลแล้ว ระบบจะส่งรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน (Username and Password) กลับไปให้นิติบุคคลผ่านทางอีเมล เพื่อใช้ในการจดทะเบียนอื่น ๆ ของนิติบุคคลต่อไป

เมื่อผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้บันทึกรายการคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลครบถ้วนแล้วก็ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนให้นายทะเบียนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น หากนายทะเบียนตรวจสอบคำขอจดทะเบียนแล้วพบว่าไม่ถูกต้อง นายทะเบียนก็จะส่งคำขอจดทะเบียนพร้อมแจ้งเหตุผลกลับไปให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้แก้ไขคำขอจดทะเบียนเรียบร้อยแล้วก็จะส่งกลับไปให้นายทะเบียนตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบแล้วเห็นว่าถูกต้องก็จะส่งกลับไปให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนเพื่อลงนามด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อลงนามด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว ให้ส่งคำขอจดทะเบียนกลับมาหานายทะเบียนพร้อมชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนให้เรียบร้อย เมื่อนายทะเบียนได้ตรวจสอบสถานะการชำระเงินค่าธรรมเนียมแล้วเห็นว่าผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนแล้ว นายทะเบียนก็จะพิจารณารับจดทะเบียนต่อไป

### 2.4.3 การชำระค่าธรรมเนียมและการยื่นขอจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์

การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกรรมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องมีการออกแบบระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอจดทะเบียนแก่ภาคธุรกิจและประชาชน ในปัจจุบัน หลังจากผู้ขอจดทะเบียนได้ยื่นคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้ขอจดทะเบียนจะสามารถพิมพ์ใบชำระเงินจากระบบดังกล่าว และสามารถนำไปชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) และการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ทั้งนี้ การชำระเงินดังกล่าว สามารถชำระเงินได้ผ่าน 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนนิติบุคคล มีดังนี้

- 1) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนหุ้นในอัตรา 500 บาท
- 2) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ในอัตรา 5,000 บาท
- 3) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด ในอัตรา 1,000 บาท
- 4) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน ในอัตรา

500 บาท

- 5) ค่าใบสำคัญการจดทะเบียน 100 บาท
- 6) ค่าอากรแสตมป์ 200 บาท สำหรับหนังสือบริคณห์สนธิ และเพิ่มเติมอีก

200 บาท กรณีที่มีข้อบังคับ

- 7) ค่าไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 50 บาท

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มากขึ้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ได้ออกกฎกระทรวงให้ลดค่าธรรมเนียมลงร้อยละ 30 จากอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน โดยยื่นระบบปกติ (Walk in) แก่ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดที่ยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่กฎกระทรวงนี้มีผลใช้บังคับ (21 เมษายน 2561) จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563

#### 2.4.4 การรับหนังสือสำคัญการจดทะเบียน หนังสือรับรองนิติบุคคล และใบเสร็จ

##### การชำระเงิน

ในขั้นตอนสุดท้ายของการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ขอจดทะเบียนได้ดำเนินการบันทึกคำขอจดทะเบียน ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) และยื่นขอจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมชำระค่าธรรมเนียมเรียบร้อยแล้ว นายทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะดำเนินการตรวจคำขอจดทะเบียนและพิจารณาอนุมัติจดทะเบียนการจัดตั้งนิติบุคคลให้แก่ผู้ขอจดทะเบียน โดยจะส่งข้อมูลและเอกสารกระดาษให้ผู้ขอจดทะเบียน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดส่งผ่านทางอีเมลของผู้ขอจดทะเบียนที่ได้แจ้งไว้ เพื่อแจ้งว่าได้มีการจดทะเบียนนิติบุคคลตามคำขอของผู้จดทะเบียนเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งส่งรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน (Username and Password) ของนิติบุคคล เพื่อใช้สำหรับการลงลายมือชื่อตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ของ นิติบุคคล และ/หรือเข้าใช้งานระบบการนำส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต่อไป

2) เอกสารกระดาษที่จะได้รับ ได้แก่ ใบเสร็จรับเงินชำระค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน และใบสำคัญการจดทะเบียน ผ่านทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ตามที่อยู่ของผู้จดทะเบียนได้ระบุไว้ (กรณีที่ผู้จดทะเบียนได้มีการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลเพิ่มเติม กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะจัดส่งให้ผ่านทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษนี้ไปพร้อมกัน)

### 2.5 ประโยชน์ของการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จะช่วยแก้ไข ปัญหาของระบบการจดทะเบียนในปัจจุบัน และก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากแก่ผู้รับบริการ เช่น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็ว ช่วยประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมถึงช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ในส่วนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้ระบบจดทะเบียนมีความโปร่งใส ช่วยลดข้อผิดพลาด เป็นการสร้างภาพลักษณ์การให้บริการและความน่าเชื่อถือขององค์กร รวมถึงช่วยลดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่ากระดาษและวัสดุอุปกรณ์ ค่าสถานที่และเครื่องใช้สำนักงานในการจัดเก็บแฟ้มทะเบียนข้อมูลนิติบุคคล นอกจากนี้ ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อเศรษฐกิจและการลงทุนของประเทศ (พูนพงษ์ 2556, น.101)

### 3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ผู้ศึกษาได้ทบทวนสาระที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้แก่ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) เดวิด ออสบอร์น และเทด แกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) และ ทศพร ศิริสัมพันธ์ เพื่อให้ได้มุมมองเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ที่ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ จากนักวิชาการที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในแวดวงรัฐประศาสนศาสตร์

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) กล่าวได้ว่าเป็นพาราไดม์ (Paradigm) สำคัญที่นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้การยอมรับในปัจจุบันว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดีโดยถูกมองว่าเป็นปรัชญาการบริหารที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐ

มี ความทันสมัย (New Public Management is a management philosophy used by Governments since the 1980s to modernise the Public Sector) แนวความคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (Managerialism) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ แนวความคิดดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิตและผลลัพธ์และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้ง การพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพ โดยรวม และการรื้อปรับระบบ เป็นต้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2553, น.218 อ้างถึงใน นราธิป ศิริราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ทรัพย์ชัย 2556, น.19)

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston 1996 อ้างถึงใน นราธิป ศิริราม และคณะ 2556, น.19) ได้สรุปให้เห็นสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนจากการให้น้ำหนักความสำคัญที่เดิมมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องของผลผลิตและผลลัพธ์หรือกล่าวอีก นัยหนึ่ง คือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) แทน
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการใช้ความสามารถหรือทักษะการบริหารมากกว่าการที่จะให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว
4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (devolution of centralized power) ไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติเพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงาน
5. เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กกลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างการทำกับดูแลควบคุมที่เป็นภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ออกจากกัน รวมถึงแยกภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (privatization) และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไข ข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และการวางแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลผลิต

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood 1991) (อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ทรัพย์ชัย 2556, น.20) ได้อธิบายหลักการและแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังนี้

1. เน้นการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการมีอำนาจอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงาน

2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดอย่างชัดเจน โดยมุ่งวัดผลงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจึงต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานตามตัวชี้วัด

3. รับผิดชอบต่อผลงานมากกว่ากระบวนการ โดยการดำเนินงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน มากกว่าการยึดติดในกระบวนการทำงานหรือกฎระเบียบ

4. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการควบคุมขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน

5. เน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กกลง โดยมีขนาดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนต้องมีการปล่อยงานบางส่วนออกไปในรูปแบบของการจ้างเหมางานจากภายนอก



6. เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ เพื่อลดการผูกขาดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

7. มีการนำวิธีการทำงานและเทคนิคการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ

8. มุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยทางการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

เดวิด ออสบอร์น และเทด แกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler 1992) (อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ชรัญญชัย 2556, น.21) ได้เสนอแนวคิดที่มีความเชื่อมโยงกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่รู้จักกันในชื่อ “Reinventing Government” แนวคิดของ “Reinventing Government” ถือได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากผลงานในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government” ซึ่งได้รับการกล่าวถึงอย่างมากในประเทศสหรัฐอเมริกา และได้รับการกล่าวถึงจากนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ Gabrielian, Holzer และ Nufrio ว่าเป็นพาราไดม์ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในทางรัฐประศาสนศาสตร์ในช่วงทศวรรษ 1990 โดยสรุปแล้วปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) มีดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (a catalytic government)

2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community-owned government)

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission – driven government)

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results-oriented government)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)

7. ต้องการให้ระบบราชการมีการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจ มุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (an enterprising government)

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียม ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ทีหลัง (an anticipatory government)

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและ การทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2553, น.222-233) ได้สรุปแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่า เกิดขึ้นจากแนวคิดหลัก 4 กระแสที่ผสมผสานกันขึ้นเป็นแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. แนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก (Neo-classic Economic) แนวคิดสำนักนี้เป็น แนวคิดที่สนับสนุนการดำเนินการกิจของรัฐโดยใช้กลไกตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งเรียกว่า Marketization โดยเน้นการปรับลดงบประมาณรายจ่าย (cutback) ซึ่งจะทำให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลง ลดอัตรากำลังลง ซึ่งเป็นแนวทางที่ ประธานาธิบดี Ronald Reagan ของสหรัฐอเมริกาใช้ในอดีต โดย สรุปอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดสำนักนี้ให้ความสำคัญกับประเด็นหลัก ๆ คือ การดำเนินการกิจของรัฐ โดยใช้กลไกตลาด (Marketization) การแปรรูป กิจกรรมของรัฐเป็นกิจกรรมของเอกชน (Privatization) การลดขนาดภาครัฐ (Downsizing) แล้วเพิ่มบทบาทของกลไกตลาด การให้ ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) และความคุ้มค่าของเงิน (Value of Money) เป็นต้น

2. แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการนำวิธีการ บริหารงาน แบบเอกชนและเทคนิคบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับการบริหารในภาคราชการ แนวคิดนี้มี คำขวัญในการปฏิรูประบบราชการที่ว่า “Let the manager manage” นั่นคือ การให้อำนาจ หัวหน้างานได้บริหารงานได้เต็มที่ ในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหารของส่วนราชการถูกควบคุมโดย หน่วยงานส่วนกลาง มีการสร้างกฎระเบียบต่าง ๆ อยู่มาก ทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการไม่ สามารถบริหารจัดการหน่วยงานตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า แนวคิดสำนักนี้ให้ ความสำคัญกับประเด็นหลักๆ คือ การจัดการภาครัฐที่เสมือนภาคเอกชน (Business-like Approach) การประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคนิคและวิธีการบริหารของเอกชนในภาครัฐ เช่น CEO, TQM, Balanced

Scorecard, KPI, Strategic Management, Performance Agreement เป็นต้น และการมุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิผล (Effectiveness) คุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และมุ่งเน้นเรื่องหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

3. แนวคิดประชาธิปไตย (Participatory state) แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีรัฐศาสตร์เชิงสังคมวิทยาเกี่ยวกับการเมืองการปกครองแบบมีส่วนร่วมหรือประชาธิปไตยผสมผสานเข้ากับวิถีประชาธิปไตยแบบรากหญ้า โดยพยายามให้ประชาชนและองค์กรประชาสังคมได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารปกครอง บ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น ไม่ใช่เป็นแค่เพียงการไปออกเสียงเลือกตั้งผู้แทนทางการเมืองโดยอ้อมเท่านั้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อดูแลพัฒนาตนเอง บนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะหรือผลประโยชน์ส่วนรวม กล่าวโดยสรุปแนวคิดประชาธิปไตยมีสาระที่สำคัญ ดังนี้ คือ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นเรื่องการกระจายอำนาจและมุ่งเน้นการลดขนาดภาครัฐ และการเพิ่มบทบาทให้กับภาคประชาชน

4. แนวคิดทางกฎหมายปกครองและหลักนิติธรรม (Rule of Law) สาระสำคัญของแนวคิดทางกฎหมายปกครองได้รับอิทธิพลมาจากนักกฎหมายมหาชน (Public Law) ที่เน้นในเรื่องหลักนิติธรรม ความเป็นธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติความเสมอภาคและเที่ยงธรรม กล่าวโดยสรุปแนวคิดทางกฎหมายปกครอง ดังนี้ คือ การคำนึงว่าหลักนิติธรรมเป็นคุณค่าที่สำคัญของนักกฎหมายมหาชน การให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรมหรือนิติรัฐโดยถือว่ากฎหมายนั้นเป็นใหญ่ มีจุดเน้นการบริหารงานของรัฐโดยอยู่ภายใต้กรอบของ กฎหมาย การกำหนดกฎหมายขึ้นมาบังคับใช้ต้องเป็นไปเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายเป็นการทั่วไป และประการสุดท้ายให้ความสำคัญกับความยุติธรรมหรือไม่ลำเอียงและไม่เลือกปฏิบัติ

ในช่วง พ.ศ. 2559 สมัยรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินการระหว่างหน่วยงานรัฐกับเอกชนด้านแรงงาน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ให้องค์กรภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไปมีโอกาสร่วมจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและทั่วถึง กระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาสู่สถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามศักยภาพและความพร้อม โดยให้สถานศึกษาสามารถเป็นนิติบุคคล และบริหารจัดการได้อย่างอิสระ และคล่องตัวขึ้น การใช้กลไกตลาดดูแลราคาสินค้าเกษตรประเภทที่ราคาต่ำผิดปกติให้สูงขึ้นตามสมควร รวมถึงสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมภาคชนสงฆ์เพิ่มขึ้น อีกทั้งพัฒนาและปรับปรุง ระบบบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

โดยจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐวิสาหกิจที่ชัดเจน ขณะเดียวกันมีการปรับปรุงระบบราชการให้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นศูนย์กลาง ตลอดจนจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก การให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ ยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐ สร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีระบบบูรณาการการทำงานร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2559, ออนไลน์ [http://www.opdc.go.th/Law/File\\_download/law19957.pdf](http://www.opdc.go.th/Law/File_download/law19957.pdf) ค้นคืนวันที่ 25 เมษายน 2562)

ดังนั้น แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ถือได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐที่สำคัญ โดยนำแนวคิดของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับภาครัฐ เน้นสร้างผลผลิตภาพสูงสุด ประสิทธิภาพ ความประหยัด กลไกตลาด และการมีส่วนร่วม รวมถึงมีการวัดผลจากการปฏิบัติงาน หรือผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ การลดขนาดองค์การให้เล็กลง กะทัดรัด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน เน้นประชาธิปไตย และความเสมอภาค รวมถึงการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ตลอดจนมองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการที่รัฐต้องมอบสินค้าหรือบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และเหมาะสม หรืออาจกล่าวได้ว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) เป็นแนวคิดการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานภาครัฐซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจสังคมการเมืองและเทคโนโลยี และสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กลไกการบริหารงานภาครัฐจึงต้องมีสมรรถนะในการจัดการที่สูงเพียงพอสำหรับรองรับการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีฐานแนวคิดมาจากการส่งเสริมให้ใช้กลไกตลาด (Market mechanism) และวิธีการบริหารอย่างมืออาชีพ (Managerialism) โดยการดำเนินการกิจของรัฐมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการบริหารอย่างมืออาชีพ (Professional management) โดยเน้นความเป็นอิสระของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์
2. เน้นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน (Clear objectives) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของรัฐสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จที่ต้องการ (Accountable for results) มากกว่าการให้ความสำคัญกับระเบียบปฏิบัติราชการหรือแบบแผนและขั้นตอนต่าง ๆ เป็นหลัก
3. เชื่อมโยงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานเข้ากับการจัดสรรทรัพยากรของภาครัฐ และส่งเสริมให้มีระบบการให้รางวัลตอบแทนที่ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการเพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ผลสำเร็จขององค์การอย่างสูงสุด
4. ปรับปรุงโครงสร้างองค์การและระบบการทำงานให้มีขนาดเล็กกะทัดรัด มีความคล่องตัวและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ อาจใช้การดำเนินการจ้างเหมาโดยภาคเอกชน (Contract-out) หรืออาจให้ดำเนินการโดยประชาชนได้
5. ส่งเสริมให้มีระบบแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะ (Contestability) โดยองค์กรรัฐหรือองค์กรอื่น อันจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ
6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้มีความทันสมัย และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเทคนิควิธีการบริหารจัดการในภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ (Business-like management)
7. ส่งเสริมวินัยทางการเงินการคลัง เน้นการใช้จ่ายที่ประหยัดและก่อให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรภาครัฐที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างสูงสุด (Value for money)

#### 4. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

ในการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ผู้ศึกษาได้เริ่มทบทวนด้วยการอธิบายถึงพื้นฐานแนวคิดหรือที่มาของการบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่ง โรเบิร์ต บี เดนฮาร์ดท์ และเจเน็ต วินเซนต์ เดนฮาร์ดท์ (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt 2007, pp.25-39 อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ชาญญชัย 2556, น.23) ได้อธิบายไว้ว่า NPS เกิดขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (2) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม

(3) มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่และ (4) รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ โดยแต่ละแนวคิด มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง ความเป็นพลเมืองเป็นเรื่องของความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระบบ การเมืองโดยมีความตื่นตัวที่จะรวมตัวกันเพื่อขับเคลื่อนระบบการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับพลเมืองอยู่ บนพื้นฐานของการที่รัฐมีหลักประกันว่าพลเมืองต้องสามารถกำหนดทางเลือกให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของตนเองได้โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ และสามารถเข้าร่วมในการบริหารปกครอง (governance) ประเทศได้ พลเมืองต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) มากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว (individual interest) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการของรัฐ (public affairs) และมีจิตวิญญาณสาธารณะ (public spirit)

2. ตัวแบบชุมชนและประชารัฐ ชุมชนเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง โดยชุมชนอยู่บน พื้นฐานของการดูแลซึ่งกัน และกันความไว้วางใจ ทำงานร่วมกันเป็นทีม การบริหารรัฐกิจต้องเข้ามาช่วย สร้างและสนับสนุนชุมชน โดยส่งเสริมการเกิดและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันในชุมชนเพื่อทำหน้าที่เป็น ตัวเชื่อมระหว่างรัฐกับพลเมือง และเมื่อพลเมืองและสถาบันต่างๆ ในชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งย่อม นำมาซึ่งสิ่งที่เรียกว่า “ประชาสังคม” (civil society) โดยประชาสังคมเป็นที่ซึ่งพลเมืองมีความผูกพันกัน เข้ามาร่วมสนทนาและถกเถียงเพื่อ การดำเนินงานและพัฒนาชุมชน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ใช่แค่การสร้างความเป็นชุมชนเท่านั้นแต่มันคือการสร้างความเป็นประชาธิปไตยโดยการที่พลเมืองได้รวมตัวกันจนเกิดเป็นประชาสังคม และได้ทำ ประโยชน์เพื่อชุมชนและสาธารณะย่อมนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของตนเองในอันที่ได้ช่วยก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อชุมชนและประเทศชาติการดำเนินการต่าง ๆ ของภาคประชาสังคม จึงเปรียบเสมือนการเป็นขบวนการหรือการเคลื่อนไหวของพลเมืองรากหญ้า (grass-roots citizen-based movement)

3. มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ มนุษย์นิยมองค์การไม่เห็น ด้วยกับตัวแบบเหตุผลและทางเลือกสาธารณะ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการใช้เหตุผล เนื่องจากแต่ละคนมีทักษะในการตระหนักรู้ (skill in self-awareness) ที่แตกต่างกัน มนุษย์ต้องการความอิสระ ต้องการเปลี่ยนแปลงจากผู้ถูกกระทำไปเป็นผู้กระทำ และไม่เสมอไปที่มนุษย์จะตัดสินใจเลือกในสิ่ง ที่ตนเองได้ประโยชน์สูงสุด ในการปฏิบัติงานตามแนวคิดมนุษย์นิยมจึงต้องไม่เน้นอำนาจหน้าที่ และการควบคุมแต่จะเน้นการขยายพื้นที่ความเป็นอิสระให้แก่บุคคลเพิ่มมากขึ้น การดำเนินงาน ต่าง ๆ ส่วนรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) เน้นการบริหารรัฐที่มุ่งก่อให้เกิดความเป็นธรรม ทางสังคม (social equity) โดยข้าราชการต้องทำหน้าที่ในพัฒนาและปกป้องความเป็นธรรม

ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พลเมือง (well-being of citizen) การบริหารรัฐกิจต้องไม่เพียงเป็นกลางและไม่ตัดสินหรือให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อ

4. รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ ในทางสังคมศาสตร์คำนึงกับข้อเท็จจริงไม่อาจแยกจากกันได้ และในหลายกรณีได้พิสูจน์แล้วว่าค่านิยมสำคัญกว่าข้อเท็จจริงในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและการกระทำของมนุษย์ แนวทางการตีความ (interpretive approach) การวิพากษ์เชิงคุณค่า (value critical) และการวิเคราะห์วาทกรรม (discourse) จึงสอดคล้องกับแนวคิดและอุดมการณ์หลังยุคสมัยใหม่ (postmodern) ที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์วาทกรรมมากกว่าการให้ความสำคัญในเรื่องวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด หรือการวิเคราะห์เหตุผลรัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่เห็นว่า ในการบริหารปกครอง (governance) ต้องมีการตีความและวิเคราะห์วาทกรรมที่เปิดเผยและจริงใจระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระหว่างพลเมืองกับนักบริหารภาครัฐในลักษณะของการสนทนาและถกแถลงสาธารณะ (public dialogue and deliberation) เพื่อให้การบริหารรัฐกิจ เกิดความเข้มแข็งและชอบธรรม

สำหรับหลักการสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น โรเบิร์ต บี เดนฮาร์ต และเจเน็ต วินเซนต์ เดนฮาร์ต (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt 2007) ได้อธิบายในเชิงวิพากษ์แนวคิดการปฏิรูป หรือการปรับโฉมภาครัฐ (Reinventing Government) ของเดวิด ออสบอร์น และเทด แกเบลเลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) ไว้ ดังนี้

1. เน้นการให้บริการมากกว่าคอยกำกับ (serve rather than steer) บทบาทของหน่วยของรัฐควรจะมุ่งเน้นการช่วยให้พลเมืองได้รับประโยชน์ตามสิทธิของตนแทนที่การควบคุมหรือกำกับ ให้สังคมเป็นไปในแนวทางที่ตนต้องการ โดยหน่วยงานจะต้องมีบทบาท ในการอำนวยความสะดวก (facilitation) การเจรจา (negotiation) หรือการเป็นตัวแทน (broker) เพื่อแก้ปัญหาของประชาชน

2. มุ่งประโยชน์สาธารณะ (public interest) หน่วยงานต้องหาหนทางในการสร้างประโยชน์ร่วมกันและการร่วมกันมีส่วนรับผิดชอบต่อประชาชน หนทางหนึ่ง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมาร่วมกัน คิดร่วมกันทำ โดยผ่านวาทกรรม (discourse) ที่ไม่มีข้อจำกัดและมีความจริงจังซึ่งหน่วยของรัฐจะเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่า แนวทางของประชาชนมีจุดมุ่งหมายที่ประโยชน์สาธารณะ และสอดคล้องกับปทัสถานของความยุติธรรม ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

3. การคิดในเชิงยุทธศาสตร์แต่ลงมือปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (think strategically act democratically) หมายความว่า นโยบายและโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะจะสามารถบรรลุ ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมีความพยายามร่วมกัน และผ่านกระบวนการของการมีส่วนร่วม เนื่องจากปัจจุบันเป็นเรื่องยากที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบาย หากผู้บริหารเพียงแต่กำหนดวิสัยทัศน์แล้วปล่อยให้ข้าราชการในหน่วยงานเป็นผู้นำไปปฏิบัติแต่หน่วยงานภาครัฐจะต้องลงมาแสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งโครงการที่ดำเนินการ

4. สนองรับใช้ประชาชนในฐานะพลเมืองไม่ใช่แค่ลูกค้า (serve citizens not customers) หน่วยงานภาครัฐไม่ใช่เพียงแค่สนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องของผลประโยชน์ระหว่างบุคคลหรือหลายบุคคลรวมกันแต่เป็นการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมั่น (trust) และการมีส่วนร่วมระหว่าง หน่วยงานภาครัฐกับพลเมืองหรือในระหว่างพลเมืองด้วยกัน

5. การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบได้ไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple) ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อตลาด (market) ซึ่งก็คือรับผิดชอบต่อลูกค้า ผลผลิตและ ผลลัพธ์ของงาน แต่สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ความรับผิดชอบแค่นั้นไม่เพียงพอ เพราะแท้จริงแล้ว ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อสังคม และยังต้องมีการขยายผลแห่งความรับผิดชอบต่ออย่างกว้างขวาง ทั้งความรับผิดชอบต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน ปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานทาง วิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง เนื่องจากการบริหารรัฐกิจแนวดั้งเดิมที่เน้นให้ ข้าราชการมีหน้าที่พึงปฏิบัติตามนโยบายของนักการเมืองและในหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ต้องการให้ข้าราชการให้คุณค่าต่อการมีประสิทธิภาพ การลดต้นทุน และ ตอบสนองต่อกลไกตลาดมากกว่าสิ่งอื่นใด ซึ่งขัดกับความเป็นจริงที่ข้าราชการเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลและได้รับผลจาก ปทัสถาน ค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ มากมายในระบบการบริหารการปกครอง (governance)

6. เน้นคุณค่าของคนมากกว่าความสามารถในการผลิต (Value People, Not Just Productivity) เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมักจะประสบ ความสำเร็จในระยะยาวหากเป็นกระบวนการของการสร้างการมีส่วนร่วมต่อกัน และการมีภาวะผู้นำร่วมกัน (shared leadership) โดยตั้งอยู่บนฐานของการเคารพประชาชน



7. เน้นคุณค่าการเป็นพลเมือง (citizen) และการให้บริการสาธารณะมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurship) เนื่องจากประโยชน์สาธารณะจะบรรลุได้ด้วยข้าราชการและพลเมือง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่าให้แก่สังคม ไม่ใช่โดยผู้ประกอบการที่ปฏิบัติราวกับว่าเงินของแผ่นดินเป็นเงินของตนเอง เพราะที่จริงแล้วเป็นเงินของประชาชน ดังนั้นผู้บริหารภาครัฐจะทำหน้าที่การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของประชาชน

อัมพร ชำรงลักษณะ (2553, น.18-20 อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ชรัญญ์ชัย 2556, น.27) ได้นำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มานำเสนอเป็นบทวิพากษ์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) โดยนำเสนอถึงปัญหาของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้หลายประการ ดังนี้

1. ปัญหาฐานคิดทางเศรษฐศาสตร์ของการจัดการนิยม ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์มากที่สุดในการนำมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐซึ่งมีความซับซ้อนทางการเมืองมากกว่าการบริหารงานในภาคธุรกิจ เอกชน พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริการ (service providers) และ “ผู้บริโภค” (consumers) เพื่ออธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการผลิตและการบริโภคไม่อาจจะเทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะในบริบทความซับซ้อนทางการเมืองกับ “ประชาชนพลเมือง” ที่ต้องเสียภาษีอากรให้กับภาครัฐเพื่อนำไปจัดสรรให้กับนโยบายต่าง ๆ ในสังคมได้

2. ปัญหาฐานคิดการจัดการนิยม ที่เน้นการทำงานเพื่อมุ่งหวังผลลัพธ์ของงานเท่านั้น การทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ไม่ใช่ปัญหาใหญ่เพราะเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาแต่ปัญหานี้อยู่ที่การกำหนดเป้าหมายผลของงาน ตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีมาตรฐานตัวชี้วัดที่สามารถประเมินได้เป็นตัวเลขนี้ เป็นสิ่งที่อาจจะทำได้ยากในการบริหารงานภาครัฐที่บางทีเป้าหมายมีความคลุมเครือ เช่น เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนให้ประชาชนมีความสุขให้ได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ผลงานได้คุณภาพ คำเชิงนามธรรมเหล่านี้มีความหมายไม่แน่นอน และขึ้นอยู่กับว่าใครจะให้นิยามมาตรฐานกันแตกต่างกันไป เช่น คุณภาพคำเดียวมีความหมายมากมาย อาจจะหมายถึงราคาที่ถูกลง ปริมาณมากขึ้น บริการที่รวดเร็ว สะดวก ทันสมัย เป็นที่พอใจ เป็นต้น ที่สำคัญคือ การบริหารงานภาครัฐไม่เน้นเพียงแค่การทำให้ได้ “กำไร” หรือ “การเพิ่มยอดขายหรือบริการ” หรือการชิงดำชิงดีแย่งส่วนแบ่งการตลาดจากคู่แข่งที่สามารถคำนวณได้เป็นตัวเลขที่แน่นอน ประเมินวัดผลได้ทางสถิติ

3. การเปลี่ยนสถานะจากประชาชนพลเมือง เป็นเพียงแค่ “ลูกค้า” ตามหลักการบริหารธุรกิจเอกชน ได้รับการโจมตีอย่างมากว่าเท่ากับลดสถานะของประชาชนที่มีสิทธิมากกว่า เพียงแค่การซื้อสินค้าและบริการ เท่านั้น แต่ประชาชนพลเมืองยังกินความถึงสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามกฎหมายและในบางครั้งผู้ไม่เสียภาษีที่ได้รับการยกเว้น เช่น เด็กและ คนชราที่ไม่มีรายได้ยังจำเป็นต้องรับการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยที่ไม่จำเป็นต้องเสียภาษี

4. ปัญหาการให้นิยามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่เป็นเสียงเดียวกันได้ การบริหารงานสาธารณะดั้งเดิมมีความเป็นสากลและมีความเป็นเอกภาพทางความคิดมากกว่า (Hugh, 1994 : 84) ขึ้นอยู่บนแนวคิดหลักของ แม็กซ์ เวเบอร์ ในเรื่องโครงสร้างระบบราชการและระบบการบริหารงานตามระเบียบข้อบังคับ มีระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่กล่าวได้ว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด (เทเลอร์) มีหลักการงานที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปเป็นส่วนใหญ่แต่หลักการจัดการใหม่นี้ไม่เสนอคำตอบเดียวให้กับการบริหารงานภาครัฐที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (หลายฝ่าย/หลายมือมาเกี่ยวข้อง) แนวทางการปฏิบัติงานในภาครัฐจึงแตกเป็นเสี่ยง ๆ ขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานใดนำไปปฏิบัติแล้วลองผิดลองถูก ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวมากน้อยเพียงใด การสร้างองค์ความรู้ที่เป็น “ทฤษฎีหลัก” จึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทำได้แต่เพียงแค่การศึกษารวบรวมแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practices) ซึ่งฮิวจ์ มองว่า เป็นจุดอ่อนของการศึกษาการบริหารรัฐกิจในปัจจุบัน ที่ไม่มี “ทฤษฎี” เป็นของตัวเองเหมือนดังที่เป็นมา ต้องไปหยิบยืมมาจากศาสตร์อื่น เช่น การเมือง เศรษฐศาสตร์ และการจัดการ ที่นับวันจะเข้มแข็งมากขึ้น และในที่สุดศาสตร์ของการบริหารรัฐกิจ จะไม่เกิดขึ้นและกลายเป็นเพียงส่วนย่อยของการศึกษาในศาสตร์อื่นในอนาคต

5. ปัญหาของความสามารถรับผิดชอบได้เปลี่ยนไป ตามหลักการบริหารเดิมของ วิลสัน ความสามารถ รับผิดชอบได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ในกระบวนการทางการเมืองระหว่างนักการเมืองที่เป็นตัวแทนของ ประชาชนและนักบริหารในระบบราชการที่รับบัญชาจากฝ่ายการเมืองมาปฏิบัติและต้องรายงานต่อฝ่ายการเมือง ถึงผลที่เกิดขึ้น (political accountability) และในส่วนของการบริหารภายในระบบราชการมีสายการบังคับบัญชา ที่กำหนดสายสัมพันธ์ทางความรับผิดชอบต่องานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (bureaucratic accountability) อย่างชัดเจนให้ปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ และหากประชาชนไม่พอใจในผลงานของนักการเมือง และการปฏิบัติงานของระบบราชการสามารถทำการตรวจสอบนักการเมืองและระบบราชการได้ตามกระบวนการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ให้โอกาสประชาชนได้เลือกตัวแทนเข้าไปใหม่ตามวาระของการเลือกตั้ง

ตามแนวคิดใหม่นักบริหารต้องทำงานมากกว่าเพียงแค่ปฏิบัติตามคำสั่งนโยบายของนักการเมืองเท่านั้น แต่ยังทำงานเพื่อผลประโยชน์สาธารณะหรือประชาชน รับผิดชอบโดยตรงต่อประชาชนที่รับบริการในเรื่องผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคล หลักการความสามารถที่รับผิดชอบต่อผู้นำใช้ของภาคเอกชนเน้นความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ “ลูกค้า” ที่รับบริการโดยตรง ตามกลไกของตลาด (managerial model of accountability/market accountability) ปัญหาความรับผิดชอบต่อระบบเดิมระหว่างนักการเมือง นักบริหารและประชาชนจะอ่อนลงไป ในเมื่อนักบริหารในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่เป็นตัวแทน (gent) ของ “ลูกค้า” ได้เข้ามารับผิดชอบต่อลูกค้าแล้ว แต่ช่องทางความสามารถรับผิดชอบต่อผู้นำที่นักการเมืองมีต่อประชาชน/ลูกค้า ได้หายไป เนื่องจากระบบการจัดการได้ตัดช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างนักการเมืองและประชาชนออกไปให้นักบริหารรับผิดชอบต่อ “แพะรับบาป” แต่เพียงผู้เดียว เปิดช่องทางให้นักการเมืองแสวงหาโอกาสและทุจริตใน ระดับนโยบายได้ง่ายกว่าระบบการบริหารงานเดิม

นอกจากนี้ ปัญหาของความรับผิดชอบต่อภาครัฐที่มีต่อประชาชนที่อาจไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเกิดจากการให้ “มือที่สาม” ที่เป็นธุรกิจเอกชน หรือภาคส่วนอื่นเข้ามาทำหน้าที่ส่งมอบกิจกรรมสาธารณะแทนรัฐด้วยวิธีการทำสัญญาว่าจ้าง หรือแปรรูปกิจการภาครัฐ ซึ่งในประเด็นนี้อาจพบปัญหาว่าบุคคลที่สามเหล่านี้ มีความเข้าใจในความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อรัฐที่มีต่อประชาชนและสังคมมากน้อยเพียงใด ความซับซ้อนและความละเอียดอ่อนทางการเมืองของการบริหารรัฐกิจนั้นยากที่จะเข้าใจและซึมซับเข้าไปในจิตวิญญาณของนักธุรกิจที่มุ่งแต่จะแสวงหากำไรเพียงอย่างเดียว หากทำงานผิดพลาดแล้วประชาชนในฐานะ ผู้รับบริการโดยตรงจะสามารถเข้าไปตรวจสอบการทำงานของบุคคลที่สามนี้ได้อย่างไร

6. ปัญหาจริยธรรมเสื่อม สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้จากหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ คือ การทุจริตเชิงนโยบายโดยนักการเมืองเนื่องจากสามารถสลัดตัวเองให้หลุดพ้นจากวงจรความสามารถรับผิดชอบต่อกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนผ่านกระบวนการเลือกตั้ง และสำหรับนักบริหารในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งตามระบบการบริหารงานเดิมจะมี “สูตร” สำหรับการทำงานที่ ประกันการทุจริตให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เช่น ความเป็นกลางทางการเมือง ระเบียบข้อบังคับ ที่ชัดเจน และจะต้อง ปฏิบัติตาม การจ้างงานถาวร ข้อจำกัดของกฎหมายในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นสำคัญ เท่ากับ เปิดช่องว่างให้ละเลยการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายเพียงเพื่อทำงานให้สำเร็จ ได้ผลงาน (results/ends) ตามที่กำหนดโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย (means)

โดยรวมการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับการโจมตีเป็นอย่างมากในเรื่องฐานทางความคิดทางเศรษฐศาสตร์และหลักการทางธุรกิจที่มองประชาชนพลเมืองเป็นผู้ร่วมการค้ำทาง การตลาด มิใช่พลเมืองที่มี สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ทำให้สถานะของการศึกษาการบริหารรัฐกิจดูเหมือนจะด้อยค่าลงเป็นเพียงการบริหารกิจการธุรกิจขนาดเล็กขาดความเชื่อมโยงกับการบริหารและการปกครองในระบบประชาธิปไตย ดังที่เดนฮาร์ท วิพากษ์ว่า “ไม่มีใครเถียงว่าการให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้าและการเพิ่มการแข่งขันจะให้ประโยชน์กับลูกค้ามากเพียงใด เพียงแต่ว่า การใช้ทรัพยากรไปในการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิผลเท่านั้น อาจจะไม่ใช่เป้าหมายที่มีคุณค่าสูงส่ง...ในการบริหารภาครัฐและต้องยอมรับว่า เป้าหมายนี้มีข้อจำกัดในตัวมันเอง” เดนฮาร์ท จึงได้พยายามเสนอทางเลือกใหม่สำหรับการบริหารรัฐกิจที่ “มุ่งเน้นพลเมือง” (CitizenFirst) เพื่อประโยชน์ในการสร้างชุมชนที่มีความใกล้เคียงกับ ประชาสังคม (civil society) สานต่อแนวคิดของสำนักแบล็กส์เบิร์กให้การบริหารรัฐกิจสามารถอยู่ในแวดวงการบริหารและการปกครองในระบบ การปกครอง แบบประชาธิปไตยที่ยึดกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายหลัก และเน้นความสำคัญ และประโยชน์ของประชาชนเหนือสิ่งอื่นใด โดยให้ชื่อว่า “การบริการสาธารณะใหม่” (New Public Service) ประกอบด้วย หลักการ 7 ประการ ประการที่ลือกับแนวคิดของ ออสบอร์น และแกเบลอร์ ได้แก่

- 1) ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า
- 2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ
- 3) เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง (citizenship) และการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ
- 4) คิดเชิงกลยุทธ์กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย
- 5) ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้
- 6) เป็นผู้นำ ในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่า จะเป็นผู้กำกับ (steer) หรือควบคุม (control) ทิศทางของสังคม
- 7) เห็นคุณค่าของ “ประชาชน” โดยการสร้าง โอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดนี้ได้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐ ที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการ แลกเปลี่ยนซื้อ-ขาย บริการทางการตลาดมาชั่ววูบหนึ่ง และถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนาแนวคิด Governance ต่อไป

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549, น.658-659) ได้สรุปถึงแนวทางการบริหารแบบ NPS ว่าเป็นการเสนอตัวแบบเชิงปทัสฐานที่เน้นจริยธรรมการบริหารแบบประชาธิปไตย โดยการนำเสนอคุณค่าทางการบริหารที่แข่งขันและท้าทายคุณค่าหลักของแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในการปฏิรูปการบริหารราชการ บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของนักบริหารรัฐกิจที่ได้กล่าวแล้วส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของนักบริหารในประการแรก คือ นักบริหารต้องไม่เพียงรู้และจัดการทรัพยากรของหน่วยงานตนเองได้เท่านั้น แต่ต้องรู้จักที่จะติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอความสนับสนุนและความช่วยเหลือ และนำพลเมืองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารด้วย ประการที่สอง นักบริหารไม่ใช่เจ้าของกิจการตัวจริงที่จะตัดสินใจโดยรู้ว่ามีผลของความล้มเหลวจะตกลงบนบ่าของตนเองแต่ความเสี่ยงในภาครัฐแตกต่างจากภาคธุรกิจ ในแนวคิด NPS ความเสี่ยงและโอกาสอยู่ภายในกรอบใหญ่ของความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ดังนั้น เมื่อความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่ธุรกิจเดียวเช่นในภาคเอกชน นักบริหารรัฐกิจจึงไม่ควรตัดสินใจแต่ฝ่ายเดียวว่า อะไรดีที่สุดสำหรับชุมชน แต่ควรให้พลเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องโดยมีการปรึกษาหารือกันร่วมมือกัน และรับผิดชอบต่อส่วนรวม

แนวทางการบริหารแบบ NPS ให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (Citizenship) ที่มีทั้งสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และเรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมือง คือเจ้าของเรือ หรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่า นักจัดการภาครัฐตามแนวคิด NPM ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือ มีอำนาจมากจนอาจลืมนึกไปว่าเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงผลประโยชน์ของตนมากกว่า ของพลเมือง หรือของส่วนรวม แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองเป็นลำดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวกันเป็นชุมชน และประชาสังคมและจัดให้มีการพูดคุยตกลงกัน โดยข้าราชการทำตัวเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยต้องมองไปที่ประโยชน์ของส่วนรวมไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่งเพราะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้าแนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจากภาคพลเมืองด้วย (Democratic accountability) การบริหารราชการจึงไม่ใช่เรื่องของข้าราชการหรือของรัฐแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่เป็นการร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐและพลเมืองหรือที่เรียกว่า “การบริหารแบบพลเมืองเป็นหุ้นส่วน” (Governance system หรือ Democratic governance)

## 5. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า “e-Government” หมายถึง การให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐมีความรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นอีกหนึ่งแนวคิดสำคัญที่สอดคล้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Administration (NPA) ที่มีการปรับปรุงบริการภาครัฐและให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก (Customer Driven) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้อีกด้วย กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว ยังก่อให้เกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ในกระบวนการทำงานของระบบราชการอีกด้วย เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งจะนำไปสู่การลดการทุจริต การคอร์รัปชันของภาครัฐได้ในที่สุด (ออนไลน์ [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558/apr2558-2.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf) ค้นคืนวันที่ 23 เมษายน 2562)

โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐ และนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม

### 5.1 หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ 2549)

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบ เบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบ ทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันใด

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่เพราะ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ เชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของ ภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตลอดเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แม้าข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจาก สามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้อง เดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

## 5.2 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและ วิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2549) ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการ ให้บริการพื้นฐาน จากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำ ธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะ รองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชน ขอรับบริการ ได้เช่น การชำระเงินภาษีการ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่าน เว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็น การให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การ บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การ จดทะเบียนนิติบุคคล การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

### 5.3 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย (พิฑูวรรณ กิติคุณ 2558, น.5)

## 6. แนวคิดการประชาสัมพันธ์

### 6.1 ความหมายการประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public relation” มาจากคำว่า ประชา (public) แปลว่า หมู่คน เช่น ปวงประชา และสัมพันธ์ (relation) แปลว่า ความเกี่ยวข้องเมื่อรวมกันจึงแปลว่า การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, น.657)



สถาบันการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, น.11) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำสิ่งที่ดี ที่มีคุณค่ากับสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อให้หน่วยงานได้รับการ สนับสนุนและความร่วมมือที่มีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาว ต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545, น.18) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำ อย่างต่อเนื่องกันไป

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, น.70) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ( International Public Relations Association--IPRA อ้างถึงใน วิรัช อภิรัตน์กุล 2546, น.13) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management Function) ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนที่ดี และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์และธำรงรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจดี มีความเห็นอกเห็นใจกัน (Sympathy) และได้รับการสนับสนุน ร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์กร สถาบันเกี่ยวข้องอยู่ โดยองค์กรจะต้องใช้วิธีการวัดประเมินถึงประชาคมที่ประชาชนมีต่อองค์กร แล้วนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดเป็นแผนงานและนโยบายขององค์กร สถาบันเพื่อให้สอดคล้องกับประชาคมหรือความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งใช้วิธีการเผยแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรลุถึงผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสอง ฝ่าย คือ องค์กรและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2548, น.15) ได้กล่าวไว้ว่า “การประชาสัมพันธ์” มิได้มีความหมายแต่เพียงการเผยแพร่ข่าวเท่านั้น หัวใจของการประชาสัมพันธ์ คือ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน หรือกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการจูงใจให้เขามีทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็ทางตรงหรือทางอ้อม

ณชญาดา จันทรังาม (2552, น.5) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนการได้มาซึ่งการยอมรับสนับสนุนจากสังคม ประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กร การจะได้มาซึ่งการสนับสนุนนั้นหน่วยงานหรือองค์กรต้องการได้มาซึ่งความรู้จัก ความนิยม และความชื่นชอบจาก

ประชาชนก่อน สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากทัศนคติของประชาชนที่แสดงต่อหน่วยงานหรือองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากประชาชนนั้นก็มีความสำคัญมาก เพราะแรงสนับสนุนของประชาชน จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร มีความราบรื่นและบรรลุ เป้าหมาย ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและมีภาพลักษณ์ที่ดี การดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นก็เพื่อให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องได้เกิดความเข้าใจ (Understanding) อย่างถูกต้อง การเรียนรู้ (Learning) เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี (Good Behavior) เมื่อมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันแล้วย่อมจะเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ความราบรื่นในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีที่ถูกต้องก็จะเกิดขึ้นอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Changing) อย่างมีประสิทธิภาพ (Productive) ทำให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนั้น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์จึงเป็นการดำเนินทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเห็นพ้องต้องใจด้วยและให้ประชาชนได้รู้ได้เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของ องค์กร เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

จอห์น อี มาร์สตัน (Marston John E. 1979, p.3) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ การสื่อสาร โน้มน้าวใจ โดยมีการวางแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อกลุ่มประชาชนที่สำคัญ

สก๊อต เอ็ม คัทลิป และ อัลเลน เฮชเซ็นเตอร์ (Scott M. Cutlip and Allen H. Center 1978, p.16) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์คือ การติดต่อสื่อสารและการสื่อสารความหมาย ทางด้านความคิดเห็นจากองค์กรหรือสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและประชาติที่ประชาชนมีต่อองค์กรสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยจะสร้าง ผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้ ฉะนั้น คำว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรวิธีการที่องค์กร สถาบันใช้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่องค์กร หรือ หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้กระทำอย่างมีระเบียบแบบแผน และกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงาน ด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับ โดยใช้ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การติดต่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ภายนอก หน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

## 6.2 หลักการและวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

### 6.2.1 หลักการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (วิรัช อภิรรัตนกุล 2546, น.144 - 148)

1) การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ คือ การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และผลงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์การสถาบันให้ประชาชนและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบ และรู้เห็นถึงสิ่งดังกล่าว ซึ่งนับว่าเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในตัวองค์การสถาบัน ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจ เลื่อมใส ศรัทธา ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์การสถาบัน

2) การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ ถือเป็น การประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน (Preventive Public Relations) ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการป้องกันไว้ก่อนย่อมมีผลดีกว่าที่จะต้องมาทำการแก้ไขในภายหลัง องค์การจำเป็นต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เมื่อมีสิ่งบอกเหตุว่าอาจจะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจผิดในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินการ หรือความประพฤติ หรือการปฏิบัติของบุคลากรขององค์การ ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จึงต้องค้นหาสาเหตุที่ อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดในองค์การและรีบหาทางป้องกันไว้ก่อน คอยที่จะคอยแก้ไขใน ภายหลัง ความเข้าใจผิดนั้น ๆ อาจมีทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับทางตรงอาจเกิดจากการตีพิมพ์ ข่าวสาร ข้อความตามหนังสือพิมพ์ หรือข่าวสารที่แพร่โดยสื่อมวลชนอื่น ๆ ส่วนทางอ้อมอาจเกิดจากข่าวลือ ข่าวอгуศล เป็นต้น การแก้ไขหรือป้องกันความเข้าใจผิด จึงต้องมีวิธีดำเนินการต่างๆ เป็นกรณี ๆ ไป

3) การสำรวจประชามติ องค์การจะต้องมีการสำรวจวิจัยประชามติ เพราะองค์การสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือที่เรียกว่า ประชามติ (Public Opinion) จะต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบสิ่งไหน ตลอดจนทำที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การ สถาบันของเรา ซึ่งจะทราบได้จากการสำรวจวิจัยประชามติ เพื่อองค์การสถาบันจะสามารถตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน

## 6.2.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

แซม แบล็ค (Sam Black 1983 อ้างถึงใน สุวิมล สุทธิพงศ์ 2549, น.15) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน (Positive Steps to Achieve good will) ความนิยม (good will) จากประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินงานและความอยู่รอดขององค์กร วัตถุประสงค์นี้จึงประกอบไปด้วยการปลุกกระตุ้น (Arousing) เพื่อสร้างและธำรงไว้ซึ่ง ความนิยม เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนให้ประชาชนเกิดความ นิยม เลื่อมใส ศรัทธา ในนโยบายและการดำเนินการต่างๆ ของสถาบันเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของสถาบัน การได้รับความนิยม ศรัทธาด้วยแรง สนับสนุนจากประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกๆ ที่สถาบันจะต้องคำนึงถึง และให้ความสนใจ เป็นพิเศษ

2) เพื่อปกป้องและรักษาชื่อเสียงของสถาบันมิให้เสื่อมเสีย (Action to Safeguard reputation) ชื่อเสียงขององค์กรสถาบันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก หน่วยงานบางแห่ง ถึงกับยอมเสียผลประโยชน์สำคัญต่าง ๆ บางประการไป เพื่อแลกกับการรักษาชื่อเสียง ของสถาบัน ทั้งนี้เพราะชื่อเสียงของสถาบันย่อมมีส่วนเกี่ยวพันเชื่อมโยงไปถึงภาพลักษณ์ (Image) ของสถาบันด้วย หากองค์กรสถาบันมีชื่อเสียงที่เป็นไปในทางลบหรือเสื่อมเสียภาพลักษณ์ที่ ประชาชน มีต่อสถาบันแห่งนั้นย่อมเป็นไปในทางลบเช่นกัน เช่น ประชาชนรังเกียจ ไม่อยากคบค้า สมาคม หรือไม่ให้ความร่วมมือแก่องค์การ เพราะมีความไม่ไว้วางใจหรือระแวงในชื่อเสียง พฤติกรรมขององค์กร ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นหยุดชะงักได้ ดังนั้นองค์กร สถาบันจะต้องพยายามรักษาชื่อเสียงของตนไว้ให้ดี โดยดำเนินงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ประพฤติปฏิบัติดี รวมทั้งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่องค์กรที่มีต่อสังคม ส่วนรวม หลีกเลี่ยงการประพฤติดุปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะนำความเสื่อมเสียชื่อเสียงมาสู่องค์กรหรือ สถาบันของตน

3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายใน (Internal Public Relations) ความสัมพันธ์ ภายใน หมายถึง ความสัมพันธ์ของกลุ่มประชาชนภายในหน่วยงานหรือบุคลากรขององค์กร สถาบัน โดยทั่วไปการประชาสัมพันธ์อาจแบ่งตามลักษณะงานกว้างๆ ดังนี้

(1) การประชาสัมพันธ์ภายใน คือเพื่อสร้างความเข้าใจและความ สัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ พนักงานลูกจ้าง รวมตลอด จนถึงนักการภารโรง คนขับรถภายในองค์กรสถาบัน ให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคีกัน รวมทั้งเสริมสร้างขวัญและความจงรักภักดี ต่อหน่วยงานความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน จะมี

ผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน ยังเอื้ออำนวยให้การบริหารและดำเนินงานของสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงานมีความเข้าใจในนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย

(2) การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Public Relations) คือ สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กรสถาบันเกี่ยวข้องกับ เช่น ผู้นำความคิดเห็น ลูกค้า ผู้บริโภค ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในตัวสถาบันและให้ความร่วมมือ แก่สถาบันด้วยดี

### 6.3 การประชาสัมพันธ์ของรัฐ (Governmental Public Relations)

การบริหารประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐจะต้องสามารถสร้างความเข้าใจและความพอใจให้แก่ประชาชนได้ เพราะการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งเป็นการปกครองโดยอาศัยประชามติ การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ก็หมายความว่า ช่องว่างระหว่างประชาชนกับรัฐจะต้องถูกปิด กล่าวคือ รัฐจะต้องทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อสนองเจตนารมณ์ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันเมื่อทำอะไรลงไปแล้วก็ควรจะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ และมีความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เพราะเป็นสิทธิของประชาชนในการที่จะได้รับการบอกกล่าว ว่ารัฐได้ทำอะไรลงไปบ้าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ของรัฐจึงหมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับกลุ่มประชาชนและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เกิดการประสานความร่วมมือกับองค์กร เกิดการประสานความร่วมมือกับองค์กร ทั้งของรัฐด้วยกันเองและองค์กรอื่น ๆ อันจะทำให้กิจการของการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ซึ่งการดำเนินงานจะใช้วิธีการเผยแพร่เพื่อกระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน ผลการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและชื่อเสียงเกียรติคุณขององค์กร ไปสู่ประชาชน ดังนั้น ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย หน่วยงานราชการต่างๆ ในฐานะที่เป็นกลไกของรัฐจึงมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะเดียวกัน หน่วยงานราชการใดที่มีเอกลักษณ์ไม่ดี ประชาชนก็มีสิทธิวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งรัฐจะต้องรับฟังและดำเนินการแก้ไข รัฐจึงควรยึดหลัก 3 ประการดังที่ ลัทธินิยม (2542, น.24) ได้อธิบายถึงหลัก 3 ประการไว้ว่า

1. ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสาร
2. ยึดหลักการประชาสัมพันธ์ว่าทำอะไรแล้วต้องบอกให้ประชาชนรู้ว่าทำอะไร
3. การบริหารที่ดีต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน

สำราญ จูช่วย (2551) กล่าวว่า ในการประชาสัมพันธ์ จำเป็นที่จะต้องมียี่สิบ หรือ เครื่องมือที่จะนำมาช่วยให้งานประชาสัมพันธ์ได้บรรลุเป้าหมาย เช่น การลงโฆษณา การจัดประชุม และสัมมนา การจัดนิทรรศการ การแจกข่าวในหนังสือพิมพ์ การจัดทำวารสาร การจัดทำสิ่งพิมพ์ใน โอกาสต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปว่า รัฐบาลที่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น การ ประชาสัมพันธ์ของรัฐเพื่อส่งเสริมความเข้าใจ และความร่วมมือจากประชาชนถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะ ทำให้รัฐบาลอยู่ได้หรือไม่ การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายทั่วไป ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล เพื่อ ประชาชนจะได้เข้าร่วมมือ หรือ ได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานนั้นๆ ได้สมบูรณ์เต็มที่
2. เพื่อเรียกร้องความเห็นชอบสำหรับการออกกฎหมายใหม่ หรือการแก้ไข ปรับปรุงกฎหมายใหม่ หรือต้องเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์หรือตามเหตุผลอื่นๆ
3. เพื่อเอาชนะความยุ่งยากขัดแย้งต่างๆ ที่จะบังเกิดขึ้นกับงานใหม่ๆ ของรัฐบาล
4. เพื่อให้ประชาชน ได้มีช่องทางหรือ โอกาสเสนอความคิดเห็นแก่ฝ่ายบริหาร
5. เพื่ออธิบายหรือชี้แจงสภาพประชาคมแก่หน่วยราชการต่างๆ เพื่อให้หน่วยงาน ดังกล่าวดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน
6. เพื่อสร้างพลังสนับสนุนจากประชาคม และความร่วมมือด้วยดีจากประชาชน ด้วยการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงความจำเป็นและความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ของฝ่ายบริหาร
7. เพื่อสร้างความนิยมหรือความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ
8. เพื่อเรียกร้องการสนับสนุนให้ความร่วมมือจากประชาชนในการพัฒนา ประเทศด้านต่าง ๆ
9. เพื่อเรียกร้องความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนทั้งทางด้านการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ และสังคม
10. เพื่อเผยแพร่ผลงานความก้าวหน้าด้านต่างๆ ในด้านการปกครอง และการ บริหารประเทศของรัฐบาล (วิรัช ลภีรัตนกุล 2549, น.392)

จากแนวคิดการประชาสัมพันธ์ของรัฐที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รัฐทำ การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อประชาชนจะได้เข้า มาร่วมมือ หรือ ได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานนั้น ๆ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างรัฐและประชาชน

## 7. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

### 7.1 ความหมายการรับรู้

นิตินล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ เมื่อเรารับรู้ อย่างไรก็ตามก็มักจะเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เราคิดความ ดังนั้น การรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการรับรู้จะกระตุ้นให้คนแสดงออกถึงความเชื่อของตน

คารา ทีปะปาล และชนวัตน์ ทีปะปาล (2553) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของปัจเจกชน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคลแต่ละคน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมทั้งเกิดจากอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ เช่น ขนาด สี สัน ความเข้มและสภาวะแวดล้อม

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2551) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสัตว์ต่าง ๆ โดยบุคคลจะให้ประสบการณ์ที่สะสมมาแปลความหมายสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัส และเกิดความรู้สึก ระลึกหรือรู้ความหมาย

มลินี สมภพเจริญ (2551) กล่าวว่า การรับรู้คือการรับสิ่งเร้ากระตุ้นผ่านเข้ามาในประสาทสัมผัสทั้ง 5 เราได้ยินเสียงผ่านการสั่นสะเทือนในอากาศ, สัมผัสประสาทแฉ่ว, ประสาทมองเห็น คือ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ลิ้มรสสิ่งต่าง ๆ การรับรู้ยังรวมถึงการจัดระเบียบและการตีความข้อมูลข่าวสารของระบบประสาทสัมผัส

วัชรวิ หวังนุช (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่มนุษย์รับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นก็มีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามาซึ่งในการแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของบุคคลแต่ละคน และบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้แล้ว การรับรู้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจ ของบุคคลที่เกิดขึ้นด้วย

Goldsten (2010) ระบุว่า การรับรู้ หมายถึงประสบการณ์ของการรู้สึก เกิดขึ้นเมื่อกระแสไฟฟ้าที่เป็นสัญญาณได้ถูกแปลความหมายโดยสมอง และนำไปสู่การตีความ

Schiffman and Kanuk (2010) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์แต่ละคนเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งกระตุ้น ไปเป็นความหมายและเป็นภาพที่ติดอยู่ หากจะให้ความหมายอย่างง่าย การรับรู้คือวิธีการที่เรามองโลกรอบตัว หากผู้บริโภคแต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกัน ในสภาพแวดล้อมเหมือนกันจะเลือก จะจัดการ และตีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

## 7.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ชูลิกร บารุงผล (2556, น.9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้อาจจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตนเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว
2. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
5. ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน
8. สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้อิทธิพลต่อการรับรู้



### 7.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. ภูมิหลังหรือปัจจัยทางสังคม เนื่องจากบุคคลที่มาจากสถานะแวดล้อมทางสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้หมอง หรือยอมรับประเด็นที่ได้รับการสื่อสารมาแตกต่างกันไปด้วยปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่

1.1 บรรทัดฐานหรือปทัสฐาน (Norms) ซึ่งเป็นแบบแผนของชีวิตที่เป็นปกติของสังคมนั้น ๆ โดยมีสภาพเป็นสถาบันที่ควบคุมความนึกคิดและพฤติกรรมของสมาชิกของประชาคม

1.2 ค่านิยม (Values) เป็นลักษณะของแบบแผนชีวิตที่เห็นพ้องกันในขณะหนึ่งของสังคม ซึ่งอาจกินระยะเวลาสั้น หรือนานก็ได้ โดยทั้งนี้ค่านิยมที่ถูกยอมรับร่วมกันของคนส่วนใหญ่อย่างยาวนาน อาจถูกพัฒนาไปเป็นบรรทัดฐานต่อไปก็ได้

2. ภูมิหลังหรือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ประการ คือ

2.1 อุปนิสัย (Habits) อุปนิสัยมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐาน

2.2 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐาน โดยทั้งอุปนิสัยและบุคลิกภาพเป็นเพียงแคในระดับปัจเจกชนเท่านั้น ไม่ได้อยู่ในระดับชุมชน หรือสังคมเหมือนภูมิหลัง หรือปัจจัยทางสังคมตามข้อ 1 โดยรากฐานที่ทำให้อุปนิสัยและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงมีอยู่ 3 ประการ

2.2.1 ภูมิหลังทางประชากร (Demographics) เช่น เพศ วัย และสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

2.2.2 ภูมิหลังจากจิตวิทยา (Psychographics) หรือในบางครั้งจะเรียกว่า ท่วงทำนองชีวิต (Live styles) ซึ่งในที่นี้รวมถึงกมลนิสัยด้วย (Personality traits) เช่น การชอบเสี่ยง การวิตกกังวล และความละเอียดลออ เป็นต้น

2.2.3 ภูมิหลังในการเปิดรับสื่อ ในส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะจะเป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อติดตามผลของการเปิดรับสื่อ ซึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากนิสัยในการเปิดรับสื่อที่ไม่เหมือนกัน เช่น อัตราความถี่ ช่วงเวลาที่เปิดรับ ความยาวที่รับสารในแต่ละครั้ง ประเภทของสารที่ชอบเปิดรับจากสื่อแต่ละประเภท และสมาธิ เป็นต้น

#### 7.4 กระบวนการรับรู้

นิตินพ ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า เรื่องของการรับรู้จะมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการรับรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้ ดังนั้นกระบวนการรับรู้จึงประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การถูกกระทบจากสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มากระทบ หมายถึง เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมา กระทบผู้รับรู้ สิ่งเร้าที่มากระทบเป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ จากนั้นจะเกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อ โต้ตอบสิ่งเร้าเหล่านั้น เช่น ขณะที่เรากำลังนั่งอยู่ เรามองเห็น งูเห่ากำลังเลื้อยเข้ามาหาเรา สิ่งเร้าที่มา กระทบผู้รับรู้ คือ งูเห่า ดังนั้น ผู้รับรู้อาจมีปฏิกิริยาเพื่อ โต้ตอบสิ่งเร้า นั้น โดยการวิ่งหนีหรืออาจจะไล่ ให้งูเห่าหนีไปก็ได้ แต่ในขั้นตอนแรกนี้เป็นเรื่อง เกี่ยวกับการถูกกระทบจากสิ่งเร้า

2. การบันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการบันทึกเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ของข้อเท็จจริง โดยอาศัยประสาท สัมผัสเพื่อรับรู้ความรู้สึกจากสิ่งเร้าที่มากระทบนั้น ในการรับรู้นี้จะขึ้นอยู่กับประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคลว่าจะสามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นได้มากหรือน้อยเพียงใด

3. การตีความสิ่งเร้า การตีความหรือการแปลความหมายสิ่งเร้าเป็นการอธิบายถึงความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น ในการตีความสิ่งเร้า เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาของคนแต่ละคน ซึ่งจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจของบุคคลนั้นหลายอย่าง เช่น การเรียนรู้ ค่านิยม วัฒนธรรม ทักษะคติ ฯลฯ ซึ่งปัจจัย ดังกล่าวจะทำให้คนเรารับรู้ต่อปรากฏการณ์หรือสิ่งเร้า ที่ต่างกัน

4. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นขั้นตอนของการพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของเราที่มีต่อเหตุการณ์นั้น เช่น ชอบ ไม่ชอบ กลัว เกลียด ฯลฯ ซึ่งความรู้สึก ของคนที่มีต่อเหตุการณ์จะเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม ซึ่งเป็นพื้นฐานของการรับรู้ของ บุคคลแต่ละคน

5. ปฏิกิริยาโต้ตอบ เป็นการแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา โดยผู้รับรู้จะแสดง พฤติกรรมเพื่อ โต้ตอบต่อสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และการโต้ตอบของแต่ละบุคคลอาจมีความ แตกต่างกัน เช่น อาจจะต่อสูั หนี หรืออยู่เฉย ๆ

### 7.5 การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์

การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบาย กิจกรรมโครงการของหน่วยงานองค์กร ผ่านทางการได้เห็น ได้ยินแล้วนำผู้การแปล ความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถเข้าใจในข่าวสาร นโยบาย หรือ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้า ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย จากการกระตุ้นประสาทสัมผัส และนำไปสู่การแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถ เข้าใจในข่าวสาร นโยบายหรือกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลภรณ์ หงส์ทอง (2550) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการรับรู้และการจงใจให้นักเรียนสนใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการรับรู้และการจงใจให้นักเรียนสนใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหิดลทั้ง 4 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ และสื่ออื่น ๆ ในภาพรวมทุกสื่อมีระดับการรับรู้และระดับการจงใจของนักเรียนที่สนใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภท สื่ออื่น ๆ ที่มีค่าสูงสุด คือ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ รองลงมาคือ การจัดนิทรรศการแนะนำ ประเภทสื่อบุคคลที่มีค่าสูงสุด คือ เพื่อน รองลงมาคือ อาจารย์ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ ที่มีค่าสูงสุดคือ อื่น ๆ รองลงมาคือ แผ่นพับ/โบว์ ชัวร์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ที่มีค่าสูงสุดคือ อื่น ๆ รองลงมาคือ โทรทัศน์ ลำดับสุดท้ายคือ รายการ วิทยุ สำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ เรื่องการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของคณะและสถาบัน การศึกษา ทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และการตีพิมพ์ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ ๆ และด้านการวิจัยและแสวงหาข้อมูลมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าสูงสุดคือ เรื่องการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้านการวางแผนและตัดสินใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าสูงสุดคือ การกำหนดตัวบุคคลเพื่อมอบหมายงาน การประชาสัมพันธ์ในแต่ละด้าน ส่วนด้านการประเมินผลมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าสูงสุดคือ เรื่อง การติดตามข่าวจากสื่อมวลชนเพื่อรับทราบผลที่เกิดจากการประชาสัมพันธ์ สำหรับปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีปัญหาสูงสุดคือ ด้านการ ประเมินผล

เรื่องมีเวลาไม่เพียงพอในการวัดผลและประเมินผลโดยการสังเกต และด้านที่มีระดับ ความคิดเห็น ต่ำสุดคือ ด้านการวิจัยและแสวงหาข้อมูล เรื่องไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามหรือ การให้ข้อมูลในการทำวิจัยและแสวงหาข้อมูล

พนารัตน์ เสรีทวีกุล (2551) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์กรมวิชาการเกษตรของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสาร จากสื่อองค์โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละสื่อแล้วพบว่า สื่อที่กลุ่มตัวอย่างมี การเปิดรับมากที่สุด คือ สื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ [www.doa.com](http://www.doa.com) รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ มีการ รับรู้ภาพลักษณ์ กรมวิชาการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีภาพลักษณ์ด้านบุคลากรดีที่สุด รองลงมา คือ รับรู้ภาพลักษณ์ในด้านคุณภาพของผลงานในระดับดี

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (2549) การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ของนักเรียนในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า

1. สื่อที่นักเรียน/ นักศึกษาใช้ในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มากที่สุด คือ สื่อวิทยุกระจายเสียง รองลงมาเป็นสื่อประเภทป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ขณะที่การรับรู้และปริมาณการรับรู้สื่อทั่วไปของนักเรียน/ นักศึกษาให้ความสนใจมากที่สุดคือ โทรทัศน์ รองลงมาเป็นสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวิทยุกระจายเสียง นอกจากนี้ ปริมาณการรับรู้สื่อที่ นักเรียน/ นักศึกษาใช้ในการรับรู้ข่าวสารต่อสัปดาห์ส่วนใหญ่มี จำนวน 10 ครั้ง ขึ้นไปต่อสัปดาห์

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย หาดใหญ่ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับสื่อประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเภทป้าย ประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์มหาวิทยาลัยโดยตรง หรือผ่านเว็บไซต์อื่นสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 ประเภทของการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อระบบรับสมัครออนไลน์ แนวทางการศึกษาต่อสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนประเภทของสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับสื่อ ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ช่องทางจำหน่ายใบ สมัครสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพกับการรับรู้สื่อทั่วไปพบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สื่อประเภทนิตยสาร และ โบรชัวร์ แผ่นพับ สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประเภทการศึกษา มีความสัมพันธ์ กับสื่อการรับรู้ที่ใช้ประเภทโทรทัศน์หนังสือพิมพ์และเว็บไซต์ สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประเภทสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ ในการรับรู้ประเภทโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

นิชนันท์ ชาวนา (2559) ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

นพวรรณ โสภี (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลบางนกแขวกพบว่า ประชาชนมีระดับการรับรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล บางนกแขวกพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปร เพศ อายุ และการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปรที่เป็นหมู่บ้านที่อยู่อาศัยกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่พบคือ ด้านผู้บริหารองค์กร ด้านบุคลากรและด้านการบริการ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบางนกแขวกมากน้อยขนาดไหนซึ่งข้อมูลเหล่านี้ไปแก้ไขปรับปรุงพัฒนาในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

คมกริช พุ่มเกิด (2556, น.71) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบุคลากรออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มีผลมาจากการใช้งานระบบที่ง่ายต่อการใช้งานมีความรวดเร็วแม่นยำและถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลทำให้เกิดความต้องการใช้งานจริง โดยเชื่อว่า ระบบสามารถทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่ได้นำมากล่าวอ้างข้างต้น ล้วนมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์ แนวคิดและทฤษฎี การรับรู้ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งในการที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐโดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้นั้นภาครัฐจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบต่าง ๆ ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งภาครัฐยังจะต้องสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐให้กับประชาชนได้รับทราบ เพราะการรับรู้จะมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการรับรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่การมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐนั้น ๆ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” มุ่งศึกษาเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้มีความเหมาะสมในการใช้งานได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึง วิธีการดำเนินการศึกษา โดยมีหัวข้อในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research)

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเดือน เมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 150 คน

## 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่เดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นจำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้ศึกษาเอง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ทางผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มาก
- ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง น้อย
- ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด



ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเกิร์ต (Likert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของระดับคะแนนความคิดเห็น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างอันตรภาคชั้น จะเท่ากับ 0.8 จึงมีเกณฑ์การแปลความหมายของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended)

### วิธีสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ ระบุเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ให้ครอบคลุมเนื้อหาและตัวแปรที่ต้องการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแล้วเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบข้อบกพร่องด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วนั้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามและสำนวนภาษา
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้นั้น มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรมีค่า 0.80 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (เชาวรัตน์ เตมียกุล 2556, น.10)
7. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติม

4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม

#### 4.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

4.5 นำแบบสอบถามทั้งหมดที่เก็บได้ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการศึกษา

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 150 ชุด คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลมาทำการบันทึกรหัสข้อมูล เพื่อดำเนินการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลข และผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการศึกษา ดังนี้

#### 5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method)

เป็นการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

#### 5.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method)

เป็นการนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์ถึง การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) นั้นจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

5.2.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน กับตัวแปรตาม คือ การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการทดสอบว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) หรือไม่

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มาสังเคราะห์คำตอบที่คล้ายคลึงกัน เพื่อนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผล

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่ติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเดือน เมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นจำนวน 150 คน โดยมีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (150 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	46	30.67
หญิง	104	69.33
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	35	23.33
31-40 ปี	70	46.67
41-50 ปี	28	18.67
มากกว่า 50 ปี	17	11.33
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	9	6.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/เทียบเท่า	24	16.00
ปริญญาตรี	102	68.00
ปริญญาโท	12	8.00
ปริญญาเอก	3	2.00
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	16	10.67
15,000 - 30,000 บาท	60	40.00
30,001 - 40,000 บาท	37	24.67
40,001 - 50,000 บาท	17	11.33
มากกว่า 50,000 บาท	20	13.33
5. ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจการพาณิชย์	43	28.67
ธุรกิจให้บริการ	82	54.67
ธุรกิจอุตสาหกรรมและเหมืองแร่	11	7.33
ธุรกิจการเกษตร	5	3.33
อื่น ๆ	9	6.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/เทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 รายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67

ประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาคือ ธุรกิจการพาณิชย์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 ธุรกิจอุตสาหกรรมและเหมืองแร่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และธุรกิจการเกษตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

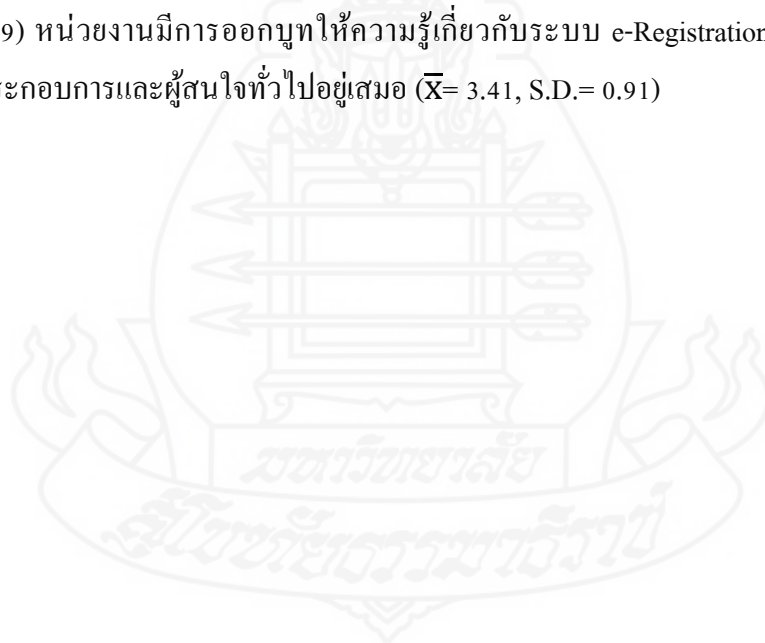
## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
1) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า <a href="http://www.dbd.go.th">www.dbd.go.th</a> ที่ชัดเจน	3.89	0.80	มาก
2) หน่วยงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ	3.62	0.90	มาก
3) เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.83	มาก
4) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ	3.55	0.90	มาก
5) หน่วยงานมีการออกบูทให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ	3.41	0.91	มาก
6) หน่วยงานมีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางสายด่วน 1570 ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป	3.53	0.89	มาก
7) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ	3.61	0.90	มาก
8) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปยังไม่ทั่วถึง	3.65	1.20	มาก
ผลรวม	3.63	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ( $\bar{X}= 3.63, S.D = 0.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ที่ชัดเจน ( $\bar{X}= 3.89, S.D.= 0.80$ ) เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}= 3.81, S.D.= 0.83$ ) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปยังไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}= 3.65, S.D.= 1.20$ ) หน่วยงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ ( $\bar{X}= 3.62, S.D.= 0.90$ ) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ ( $\bar{X}= 3.61, S.D.= 0.90$ ) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ ( $\bar{X}= 3.55, S.D.= 0.90$ ) หน่วยงานมีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางสายด่วน 1570 ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป ( $\bar{X}= 3.53, S.D.= 0.89$ ) หน่วยงานมีการออกบทให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ ( $\bar{X}= 3.41, S.D.= 0.91$ )





### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1) ขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน	3.83	0.77	มาก
2) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านในปัจจุบัน	4.16	0.79	มาก
3) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลาว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.33	0.82	มากที่สุด
4) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.13	0.85	มาก
5) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคล ที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่าง ๆ	4.19	0.84	มาก
6) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นจดทะเบียนฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.34	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
7) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอน ง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.01	0.88	มาก
8) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยง ต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ	3.57	0.94	มาก
9) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีปัญหาการใช้งานอยู่สมควรได้รับการปรับปรุง	3.27	0.94	ปานกลาง
10) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.82	0.84	มาก
11) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	3.91	0.73	มาก
12) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ	3.90	0.76	มาก
13) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.77	มาก
14) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความพร้อมในการใช้งานอยู่สมควรสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	3.95	0.75	มาก
15) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.87	0.79	มาก
16) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	3.98	0.70	มาก
17) มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงาน ได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง			
18) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ	4.05	0.70	มาก
19) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างของระบบไว้ค่อนข้างซับซ้อน 20) และยากต่อการใช้งาน	3.25	1.20	ปานกลาง
ผลรวม	3.92	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ( $\bar{X}$ = 3.92, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.73) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลาว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ ( $\bar{X}$ = 4.33, S.D.= 0.82) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ ( $\bar{X}$ = 4.19, S.D.= 0.84) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านในปัจจุบัน ( $\bar{X}$ = 4.16, S.D.= 0.79) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ ( $\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.85) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.81) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ ( $\bar{X}$ = 4.05, S.D.= 0.70) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ ( $\bar{X}$ = 4.01, S.D.= 0.88) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$ = 3.98, S.D.= 0.70) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ( $\bar{X}$ = 3.95, S.D.= 0.75) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}$ = 3.91, S.D.= 0.73) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ ( $\bar{X}$ = 3.90, S.D.= 0.76) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$ = 3.87, S.D.= 0.79) ขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$ = 3.83, S.D.= 0.77) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X}$ = 3.82, S.D.= 0.84) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ( $\bar{X}$ = 3.5, S.D. = 0.94) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีปัญหาการใช้งานอยู่เสมอควรได้รับการปรับปรุง ( $\bar{X}$ = 3.27, S.D.= 0.94) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ก่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน ( $\bar{X}$ = 3.25, S.D. = 1.20)

## ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์เป็นไปดังต่อไปนี้

### 4.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1) ขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ไม่ซับซ้อน	3.83	0.77	มาก
2) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านในปัจจุบัน	4.16	0.79	มาก
3) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลาว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.33	0.82	มากที่สุด
4) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.13	0.85	มาก
5) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยังจดทะเบียนนิติบุคคล ที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ	4.19	0.84	มาก
6) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นจดทะเบียนฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.34	0.73	มากที่สุด
7) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)	4.01	0.88	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
8) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยง ต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ	3.57	0.94	มาก
9) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีปัญหาการใช้งานอยู่เสมอควร ได้รับการปรับปรุง	3.27	0.94	ปานกลาง
10) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบ ไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.82	0.84	มาก
11) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งาน ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	3.91	0.73	มาก
12) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ	3.90	0.76	มาก
13) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความสะดวกต่อการค้นหาและ แสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.77	มาก
14) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	3.95	0.75	มาก
15) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.87	0.79	มาก
16) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผล ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.98	0.70	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
17) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ	4.05	0.70	มาก
18) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ก่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน	3.25	1.20	ปาน กลาง
ผลรวม	3.92	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ , S.D. = 0.40) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นจดทะเบียนฯ ได้ตลอด 24 ชม. ( $\bar{X}= 4.34$ , S.D.= 0.73) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลาว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in) ( $\bar{X}= 4.33$ , S.D.= 0.82) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ ( $\bar{X}= 4.19$ , S.D.= 0.84) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านในปัจจุบัน ( $\bar{X}= 4.16$ , S.D.= 0.79) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in) ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D.= 0.85) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}= 4.07$ , S.D.= 0.81) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ ( $\bar{X}= 4.05$ , S.D.= 0.70) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in) ( $\bar{X}= 4.01$ , S.D. = 0.88) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีกลไกการรับรู้ข้อมูล

ต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}= 3.98, S.D.= 0.70$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา ( $\bar{X}= 3.95, S.D.= 0.75$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}= 3.91, S.D.= 0.73$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ ( $\bar{X}= 3.90, S.D.= 0.76$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}= 3.87, S.D.= 0.79$ ) ขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}= 3.83, S.D.= 0.77$ ) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X}= 3.82, S.D.= 0.84$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ( $\bar{X}= 3.57, S.D.= 0.94$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งานอยู่เสมอควรได้รับการปรับปรุง ( $\bar{X}= 3.27, S.D.= 0.94$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ค่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน ( $\bar{X}= 3.25, S.D.= 1.20$ )

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	$\bar{X}$	S.D.	t	SIG
เพศ				
ชาย	3.82	0.40	-0.320	0.749
หญิง	3.84	0.40		

จากตารางที่ 4.5 การทดสอบด้วย Independent Sample T-test พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .749) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่สามารถรับรู้การเข้าถึงระบบได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 30 ปี	35	3.80	.451
31-40 ปี	70	3.81	.338
41-50 ปี	28	3.82	.437
มากกว่า 50 ปี	17	4.03	.443

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
อายุ				
Between Groups	3	.262	1.656	.179
Within Groups	146	.158		



จากตารางที่ 4.7 การทดสอบด้วย One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .179) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน จะมีความคุ้นเคยกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี และด้วยความสะดวกสบายในการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ทุกช่วงวัยอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นปัจจัยด้านอายุจึงไม่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	9	4.06	.314
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/เทียบเท่า	24	3.67	.401
ปริญญาตรี	102	3.83	.403
ปริญญาโท	12	3.99	.354
ปริญญาเอก	3	3.95	.313

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
ระดับการศึกษา				
Between Groups	4	.357	2.302	.061
Within Groups	145	.155		

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบด้วย One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .061) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ทุกระดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับปัจจัยด้านเพศ และอายุ ที่ไม่พบความแตกต่างในการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	16	3.73	.593
15,000 - 30,000 บาท	60	3.87	.338
30,001 - 40,000 บาท	37	3.79	.400
40,001 - 50,000 บาท	17	3.79	.357
มากกว่า 50,000 บาท	20	3.92	.341

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
รายได้ต่อเดือน				
Between Groups	4	.140	.870	.484
Within Groups	145	.161		

จากตารางที่ 4.11 การทดสอบด้วย One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .484) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการทุกชนชั้นสามารถรับรู้การเข้าถึงระบบได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนจึงไม่มีผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	N	$\bar{X}$	S.D.
ธุรกิจการพาณิชย์	43	3.90	.303
ธุรกิจให้บริการ	82	3.83	.408
ธุรกิจอุตสาหกรรมและเหมืองแร่	11	3.77	.307
ธุรกิจการเกษตร	5	3.81	.411
อื่น ๆ	9	3.68	.747

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านประเภทธุรกิจที่ส่งผลต่อการการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
ประเภทธุรกิจ				
Between Groups	4	.109	.672	.612
Within Groups	145	.162		

จากตารางที่ 4.13 การทดสอบด้วย One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ( $Sig = .612$ ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากประเภทของธุรกิจไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกหรือชี้วัดถึงความคิดของแต่ละบุคคล การที่บุคคลจะรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์จะขึ้นอยู่กับความคิดของแต่ละบุคคล ไม่มีความเกี่ยวข้องกับประเภทของธุรกิจที่บุคคลนั้นทำอยู่ ดังนั้นปัจจัยด้านประเภทธุรกิจจึงไม่มีผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ศึกษาได้ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบ จดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.386 <sup>a</sup>	.149	.143	.554

จากตารางที่ 4.14 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.554 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.149 แสดงว่าปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สามารถลดความผิดพลาดในการประเมินการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ได้ร้อยละ 55.40

ตารางที่ 4.15 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.953	1	7.953	25.938	.000 <sup>a</sup>
Residual	45.380	148	.307		
Total	53.333	149			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า F-Test มีค่า sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน สามารถส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2.966	.234			12.698	.000
ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	.310	.061	.386		5.093	.000

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยสามารถตอบสนองสมมติฐานการศึกษาได้ ดังนี้ สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการมีความต้องการให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ การออกบูทให้ความรู้ หรือโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผ่านทางสายด่วนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้กับผู้ประกอบการ และเพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนทำให้มีผู้ใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอผลการศึกษา เป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

ผู้ศึกษาขอสรุปผลการศึกษา จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การศึกษา สมมติฐาน วิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

## 1.2 สมมติฐานการศึกษา

1.2.1 ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก

1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

1.2.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

### 1.3.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่เดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นจำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนนิติบุคคลที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการเดินทางมายื่นขอจดทะเบียนนิติบุคคลกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

### 1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)



ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยในส่วนที่ 2

ส่วนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

### 1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกได้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลทุติยภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติม

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) นั้นจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับตัวแปรตาม คือ การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของกลุ่มตัวอย่าง

## 1.5 ผลการศึกษา

**1.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง** ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 150 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 อายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นช่วงที่พบมากที่สุด มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 15,000 - 30,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจประเภทการให้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60

**1.5.2 การวิเคราะห์ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน** สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ที่ชัดเจน ( $\bar{x}$  = 3.89, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}$  = 3.81, S.D. = 0.83) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปยังไม่ทั่วถึง ( $\bar{x}$  = 3.65, S.D. = 1.20) หน่วยงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ ( $\bar{x}$  = 3.62, S.D. = 0.90) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ ( $\bar{x}$  = 3.61, S.D. = 0.90) หน่วยงานจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ ( $\bar{x}$  = 3.55, S.D. = 0.90) หน่วยงานมีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางสายด่วน 1570 ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป ( $\bar{x}$  = 3.53, S.D. = 0.89) และหน่วยงานมีการออกคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ ( $\bar{x}$  = 3.41, S.D. = 0.91)

**1.5.3 การวิเคราะห์ด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์** สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ( $\bar{x}$  = 3.92, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถ

ยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{x}= 4.34, S.D.= 0.73$ ) รองลงมา คือการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดเวลาว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ ( $\bar{x}= 4.33, S.D.= 0.82$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ ( $\bar{x}= 4.19, S.D.= 0.84$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของผู้ประกอบการในปัจจุบัน ( $\bar{x}= 4.16, S.D.= 0.79$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ ( $\bar{x}= 4.13, S.D.= 0.85$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x}= 4.07, S.D.= 0.81$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ ( $\bar{x}= 4.05, S.D.= 0.70$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in) ( $\bar{x}= 4.01, S.D.= 0.88$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.98, S.D.= 0.70$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา ( $\bar{x}= 3.95, S.D.= 0.75$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x}= 3.91, S.D.= 0.73$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ ( $\bar{x}= 3.90, S.D.= 0.76$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x}= 3.87, S.D.= 0.79$ ) ขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}= 3.83, S.D.= 0.77$ ) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{x}= 3.82, S.D.= 0.84$ ) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ( $\bar{x}= 3.57, S.D.= 0.94$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีปัญหาการใช้งานอยู่เสมอควรได้รับการปรับปรุง ( $\bar{x}= 3.27, S.D.= 0.94$ ) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ค่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน ( $\bar{x}= 3.25, S.D.= 1.20$ )

**1.5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน** ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ คือ (1) ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันได้ (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

1) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.92, S.D.= 0.40$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันได้ ผลการศึกษาพบว่า

(1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน

(2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน

(3) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน

(4) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน

(5) กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลการศึกษาพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.92$ , S.D. = 0.40) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากสามารถยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมไปถึงการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ และยังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลที่หน่วยบริการจดทะเบียนนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเหมาะสมกับชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พ.ศ. 2560-2564 คือ “เป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเต็มรูปแบบภายใน ปี 2564 และมุ่งมั่นพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม” โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย รองรับการบูรณาการให้บริการภาครัฐสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช พุ่มเกิด (2556, น.71) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลชัยบุรี” เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบุคลากรออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มีผลมาจากการใช้งานระบบที่ง่ายต่อการใช้งานมีความรวดเร็วแม่นยำและถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลทำให้เกิดความต้องการใช้งานจริง โดยเชื่อว่า ระบบสามารถทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย รวมไปถึงยังสอดคล้องกับ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government อีกด้วย ซึ่งพิรุวรรณ กิติคุณ (2558, น. 5) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐ ได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2) ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย

ดังนั้น จึงสามารถอภิปรายผลได้ว่า การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ประกอบการมีการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากสามารถยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมไปถึงการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ และยังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคล ที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ ซึ่งเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการมีระดับ

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ประกอบการก็ยังมีความกังวลในเรื่องของระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจมีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งาน และเห็นว่าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างของระบบไว้ค่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน จึงทำให้ปริมาณผู้เข้าใช้บริการ ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า คาดการณ์ไว้

**2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชนันท์ ชาวนา (2559, น.122) ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ไม่แตกต่างกัน เนื่องด้วยสังคมในยุคปัจจุบันเป็นสังคมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บุคคลทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกระดับรายได้ และทุกประเภทธุรกิจ สามารถรับรู้การเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และระบบอินเทอร์เน็ตก็ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้ประกอบการยุคปัจจุบันไปแล้ว ส่งผลให้ผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันมีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี อีกทั้งภาครัฐในปัจจุบันยังได้มีระบบการให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เช่น บริการยื่นเสียภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ระบบยื่นงบการเงินทางอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ประกอบการสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคนได้อย่างทั่วถึง ไม่มีการแบ่งแยก และ

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างทันท่วงที จึงทำให้ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทธุรกิจ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

**2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลการศึกษาพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดการประชาสัมพันธ์ ของ ฉษญาดา จันทร์งาม (2552, น.5) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนการได้มาซึ่งการยอมรับสนับสนุนจากสังคม ประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กร การดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นก็เพื่อให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องได้เกิดความเข้าใจ (Understanding) อย่างถูกต้อง การเรียนรู้ (Learning) เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี (Good Behavior) เมื่อมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันแล้วย่อมจะเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ความราบรื่นในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีที่ถูกต้องก็จะเกิดขึ้นอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Changing) อย่างมีผลิตผล (Productive) ทำให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) อีกทั้งยังสอดคล้องกับความเห็นของ วิรัช ภริรัตน์กุล (2549, น.392) ที่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล เพื่อประชาชนจะได้เข้าร่วมมือหรือได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานนั้น ๆ ได้สมบูรณ์เต็มที่ และยังสอดคล้องกับความเห็นของ สාරาญ จูช่วย (2551) ที่กล่าวว่า ในการประชาสัมพันธ์จำเป็นที่จะต้องมีส่วน หรือเครื่องมือที่จะนำมาช่วยให้งานประชาสัมพันธ์ได้บรรลุเป้าหมาย เช่น การลงโฆษณา การจัดประชุมและสัมมนา การจัดนิทรรศการ การแจกข่าวในหนังสือพิมพ์ การจัดทำวารสาร การจัดทำสิ่งพิมพ์ในโอกาสต่าง ๆ

ดังนั้น จึงสามารถอภิปรายได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้ประกอบการมีความต้องการให้หน่วยงาน คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ การออกบูทให้ความรู้ หรือโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผ่านทางสายด่วนของหน่วยงาน และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทาง



อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้กับผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

**3.1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน** ผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1) หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ให้ผู้ประกอบการเห็นอย่างชัดเจนเป็นที่น่าสนใจมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ที่รับจดทะเบียนนิติบุคคลทางช่องทางปกติ (Walk in) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้มารับบริการให้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Registration อย่างสม่ำเสมอ

3) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปยังไม่ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ที่หลากหลายช่องทาง เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือทางสายด่วน 1570 และมีการออกบูทให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ

4) หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ โดยการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างค่าธรรมเนียมและสิทธิประโยชน์จากการจดทะเบียนนิติบุคคลทางช่องทางปกติ (Walk in) กับการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ประกอบการหันมาใช้บริการการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration เพิ่มมากขึ้น

5) หน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

### 3.1.2 ด้านการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1) ควรให้ความสำคัญกับการดูแลการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ควรเพิ่ม Link ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ตามเว็บไซต์ที่สำคัญ ๆ เช่น เว็บไซต์ของกรมสรรพากร เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายขึ้น ในกรณีที่เว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีปัญหาในการใช้งาน เป็นต้น

2) ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่มั่นใจในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมองว่าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ อาจทำให้เกิดการบันทึกข้อมูลผิดพลาด ดังนั้น ควรเพิ่มขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลให้สามารถแก้ไขข้อมูลได้หลังจากการกรอกข้อมูลและบันทึกส่งข้อมูลไปแล้ว หรืออาจเพิ่มความชัดเจนของระบบต่าง ๆ ก่อนเข้าใช้งานระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3) ผู้ประกอบการบางส่วนเห็นว่าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ค่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน ดังนั้น ควรปรับปรุง การจัดวางรูปแบบโครงสร้างระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน สามารถให้บริการได้กับคอมพิวเตอร์ทุกรุ่นและสามารถใช้ได้กับระบบอินเทอร์เน็ตทุกเวอร์ชัน

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนมากกวานี้ และควรจะศึกษากลุ่มตัวอย่างในหลายพื้นที่ เช่น ศึกษาสำนักงานพาณิชย์ทุกจังหวัด เพื่อจะได้มีความคิดเห็นที่หลากหลายสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง

3.2.2 การศึกษาในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

**3.2.3 ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติความคาดหวังการยอมรับของผู้ประกอบการต่อระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริงและนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในอนาคต**

**3.2.4 ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคของผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น**

**3.2.5 ควรศึกษารายละเอียดแบบเจาะลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ** เกี่ยวกับการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจใช้วิธีสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แบบสอบถาม

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ของผู้ประกอบการที่มารับบริการจดทะเบียนนิติบุคคล

ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน  
ในปัจจุบันเพียงช่องเดียว

1.1 เพศ

ชาย  หญิง

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  มากกว่า 50 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  มัธยมศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)  
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)/เทียบเท่า ปริญญาตรี  
ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.4 รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,001-30,000 บาท  
 30,001-40,000 บาท  40,001-50,000 บาท  
 มากกว่า 50,000 บาท

1.5 ประเภทธุรกิจ

ธุรกิจการพาณิชย์  ธุรกิจให้บริการ  
 ธุรกิจอุตสาหกรรมและเหมืองแร่  ธุรกิจการเกษตร  
 อื่นๆ .....

## ส่วนที่ 2 การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า <a href="http://www.dbd.go.th">www.dbd.go.th</a> ที่ชัดเจน					
2) หน่วยงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ที่หลากหลาย เช่น ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ เอกสารเผยแพร่ หรือวารสารต่าง ๆ					
3) เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
4) หน่วยงานจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ					
5) หน่วยงานมีการออกบูทให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Registration ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปอยู่เสมอ					
6) หน่วยงานมีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-Registration ทางสายด่วน 1570 ให้กับผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป					

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration ให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ					
8) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ e-Registration แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปยังไม่ทั่วถึง					

### ส่วนที่ 3 การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน					
2) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านในปัจจุบัน					
3) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลากว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)					

การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)					
5) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่านเนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลที่หน่วยบริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลต่างๆ					
6) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่านเนื่องจากท่านสามารถยื่นจดทะเบียนฯ ได้ตลอด 24 ชม.					
7) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนง่ายกว่าการยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยกระดาษ (Walk in)					
8) ท่านคิดว่าการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ					
9) ท่านคิดว่าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีปัญหาการใช้งานอยู่เสมอควรได้รับการปรับปรุง					
10) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย					



การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว					
12) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีเมนูที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ					
13) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
14) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา					
15) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					
17) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ					
18) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้ก่อนข้างซับซ้อน และยากต่อการใช้งาน					



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- คุณกรณ์ หงส์ทอง. (2550). การศึกษาประสิทธิผลของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีผลต่อการรับรู้ และการจูงใจให้นักเรียนสนใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- โกมล นมรักษ์. (2560). เอกสารเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจระบบ e-Registration กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. กระทรวงพาณิชย์: นนทบุรี.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2548). ประชาสัมพันธ์ให้ได้ผล (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์.
- ชญญาดา จันทรังาม. (2552). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์.
- ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). การสื่อสารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อมร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2553). “แนวทางการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (หน่วยที่ 6, 218). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนาไตร.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2545). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อัลฟ่า.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วิ.พรินท์.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นพวรรณ โสภี (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

- นราธิป ศรีราม และคณะ. (2556). การสังเคราะห์แนวความคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่.  
(งานวิจัยมหาวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์* (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: สหมิตรพรีนติ้ง.
- แผนปฏิบัติราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
กระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2562. จาก [https://www.dbd.go.th/download/publicdevelop\\_file/dbdplan62.pdf](https://www.dbd.go.th/download/publicdevelop_file/dbdplan62.pdf).
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2562.  
จาก [https://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422).
- พูนพงษ์ นัยนาภากรณ์. (2556). การยกระดับให้บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัททาง  
อิเล็กทรอนิกส์. (รายงานการศึกษารายบุคคล). กระทรวงต่างประเทศ, กรุงเทพฯ.
- พิฑูวรรณ กิติคุณ. (2558). *เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร*. กรุงเทพมหานคร
- มลินี สมภพเจริญ. (2551). *ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
Graphic Printing Prepress System.
- มหาวิทยาลัยมหาดไทย. (2549). การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาดไทย ของนักเรียน  
ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคใต้. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาดไทย, สงขลา.
- ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2562.  
จาก <http://ird.stou.ac.th/dbresearch/fDetail.php?fID=94>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ:  
นานมี บุคส์.
- ลักขณา สตะเวทิน. (2542). *หลักการประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรีนติ้ง.
- วิรัช อภิรัตน์กุล. (2542). *นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ*.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2546). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรวิทย์ หวังนุช. (2550). *การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ  
ความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงาน โรงงานยาสูบ (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
กรุงเทพมหานคร.

- เสรีวงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์, ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2549). “ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (The Dilemma of Administrative Zeitgeists)” *เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 7*, น.643-662.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555). รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ “โครงการศึกษาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)”, น.73-89.
- สุวิมล สุทธิพงศ์ (2549). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในสายตาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สำราญ จุช่วย. (2551). *แนวทางการประชาสัมพันธ์ตามคุณลักษณะของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2562. จาก <http://www.prachinburi.go.th/yut-chart20.pdf>.
- อัมพร ชำรงลักษณ์ และคณะ. (2553). *การบริหารปกครองสาธารณะ (Public Governance) การบริหารรัฐกิจใน ศตวรรษที่ 21*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2562). *เอกสารวิชาการ การบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2562. จาก [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558/apr2558-2.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf).

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเดือน ยศเวียง
วัน เดือน ปีเกิด	3 กันยายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพะเยา
ตำแหน่ง	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ

