

การพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐
เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

โดย

นายจิตรกร ว่องเขตกร
รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
กระทรวงพาณิชย์

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี” ลักษณะวิชา การเมือง ของ นายจิตรกร ว่องเขตกร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษาพุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

ลักษณะวิชา การเมือง

ผู้วิจัย นายจิตรกร ว่องเขตกร **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๕

งานวิจัยฉบับนี้ ต้องการศึกษารูปแบบพัฒนารัฐกิจการค้าได้พยายามปรับปรุงการให้บริการทางด้านการจดทะเบียนธุรกิจรวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถให้บริการผู้ประกอบการได้รวดเร็วมากขึ้น กรมพัฒนารัฐกิจการค้าได้พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การบริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน เพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจอยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลก โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ข้อที่ ๑ เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเดิมไปสู่ยุค ๕.๐ ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแนวทางการจัดการระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลไปสู่ยุค ๕.๐ และ ข้อที่ ๓ เพื่อเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่ ๑ การเปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) อย่างเป็นทางการเป็นการพลิกโฉมการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลแบบเดิมมาเป็นการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการ การให้บริการมีระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และมีความมั่นคงปลอดภัยในทุกมิติ ข้อที่ ๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคือการใช้ระบบการให้บริการ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการสนับสนุนการ บริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ การให้บริการ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐเกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน ในการดำเนินงาน และยังเป็นการสร้างฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ให้แก่ภาครัฐเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์สภาพและแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศ และ ข้อที่ ๓ กรมพัฒนารัฐกิจการค้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผ่านมา กรมฯ ได้ผลักดันให้มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน เพื่อปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ให้บริการมากที่สุด เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ (e-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) และคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น

โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องพัฒนา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมทั้งในด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจทักษะในเรื่องกานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจในการเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง เกิดความสะดวกรสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การออกแบบระบบการให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการให้เข้าถึงได้ง่ายไม่มีความซับซ้อนประกอบกับต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีความเข้าใจในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนเลือกใช้บริการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการภาครัฐโดยรวมของประเทศ

Abstract

Title Developing a juristic person registration system to the 5.0 era to support the 20-year national strategy

Field Politics

Name Mr. Jitakornw Wongkhetkorn **Course** NDC **Class** 65

This research Want to study how the Department of Business Development has tried to improve business registration services, including various technologies used to develop the system. To facilitate and be able to provide service to entrepreneurs more quickly. The Department of Business Development has developed an electronic legal entity registration service system to make business registration services convenient, fast, and standardized in order to elevate Thailand to a country where it is easy to start a business, ranking among the top in the world. Its objectives are as follows: Item 1 : To study and develop the existing legal entity registration system into the 5.0 era. Item 2 : To study the regulations. Various regulations related to guidelines for managing the legal entity registration service system towards the 5.0 era and item 3 in order to obtain guidelines for developing the legal entity registration system to support the 20-year national strategy.

From the research findings, it was found that Article 1, the provision of electronic juristic person registration services (e-Registration) officially It is a transformation of the traditional juristic person registration service into a service through the Internet. The convenience of starting a business makes it convenient, fast, saves both time and money. Users can access the service anytime, anywhere as needed. The provision of services has an advanced information technology security management system equivalent to international standards. And there is security in every dimension. Article 2 The application of digital technology in the government sector to facilitate the people is the use of service systems. Electronic format (e-Service) to support management and public services. Efficient electronic delivery of services will Government management is streamlined. Reduce duplication in operation and also creates a database large size for the government to use in analyzing the country's economic conditions and trends; and Article 3, the Department of Business Development, an agency under the Ministry of Commerce. It is considered a model agency in Develop a system for providing public services through electronic systems. In the past, the Department has pushed for Services are provided through a variety of electronic systems. which brings technology into use in the process Work and provide public service To reform work processes and provide

services to be more efficient And facilitate the people who use the service as much as possible, such as issuing a certificate of juristic person electronics (e-certificate), submission of financial statements electronically (e-filing), electronic juristic registration (e-registration) and business data warehouse (DBD Data Warehouse), etc.

The recommendations are as follows : Providing services through the Department's electronic system To achieve maximum efficiency, staff must be developed to be ready in terms of attitude and knowledge and understanding of skills in applying digital technology to serve the public. As a result, people feel more satisfied in choosing to use electronic services rather than traveling to contact the agency in person. Therefore, the design of such service systems must be made to be easily accessible. It is not complicated and requires public relations so that the public can access information and understand how to use it. electronic services In order to promote and encourage people to choose to use the channel Providing more electronic services and lead to a change in the overall public sector service pattern of the country

คำนำ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล ฉบับนี้ “การพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี” ต้องการศึกษากิจกรรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามปรับปรุงการให้บริการทางด้านการจดทะเบียนธุรกิจรวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถให้บริการผู้ประกอบการได้รวดเร็วมากขึ้น กิจกรรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การบริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน เพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจอยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลก โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ข้อที่ ๑ เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเดิมไปสู่ยุค ๕.๐ ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของแนวทางการจัดการระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลไปสู่ยุค ๕.๐ และ ข้อที่ ๓ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ต่อไป

(นายจิตรกร ว่องเขตกร)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
วิธีดำเนินการวิจัย	๒
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๓
คำจำกัดความ	๓
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวความคิดเกี่ยวกับภัยคุกคาม	๕
แนวความคิดเรื่องการพัฒนาธุรกิจแบบใหม่	๑๔
แนวความคิดเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ	๒๑
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๒๓
สรุป	๒๓
บทที่ ๓ กระบวนการพัฒนาต่อธุรกิจในยุค ๕.๐	๒๔
รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (องค์กรธุรกิจ) ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ในประเทศไทย	๒๔
รูปแบบองค์กรธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล	๒๕
หลักเกณฑ์ในการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท และกฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	๒๖
แบบพิมพ์คำขอจดทะเบียน	๒๘
กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคลของประเทศไทย	๒๙
การปฏิบัติใช้การจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์	๓๒
สรุป	๓๓
บทที่ ๔ การแก้ปัญหาการพัฒนาธุรกิจในยุค ๕.๐	๓๔
ระบบ e-Registration หรือการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์	๓๕
การดำเนินงานด้านดิจิทัลของประเทศไทย	๓๖
ปัญหาและแนวทางการดำเนินการเชิงปฏิบัติการ	๓๗
ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๔๑
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development - DBD)	๔๒
สรุป	๔๓
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๔๔
สรุป	๔๔
ข้อเสนอแนะ	๔๙
บรรณานุกรม	๕๑
ประวัติย่อผู้วิจัย	๕๓

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒ - ๑ ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์	๗
๒ - ๒ หน่วยเก็บข้อมูลแบบจานแม่เหล็ก	๘
๒ - ๓ การป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์	๑๐
๒ - ๔ ทางเลือกธุรกิจรูปแบบใหม่	๑๕
๔ - ๑ ระบบ e-Registration	๓๕
๔ - ๒ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๔๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการรับจดทะเบียนนิติบุคคล และการให้บริการข้อมูลนิติบุคคล ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาระบบการจดทะเบียนนำไปสู่ยุค ๕.๐ ให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและประชาชนด้วย การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ (E-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-registration) และ คลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นล้วนได้รับความนิยมและมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนลดภาระและต้นทุนการดำเนินการแก่ภาคธุรกิจและประชาชนได้เป็นอย่างดี อันถือเป็น แบบอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามปรับปรุงการให้บริการทางด้านการจดทะเบียนธุรกิจ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถให้บริการผู้ประกอบการได้รวดเร็วมากขึ้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน เพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจอยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลก ซึ่งปัจจุบันสามารถใช้ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Registration) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้อย่างสมบูรณ์แล้ว อีกทั้งยังคงพัฒนาไปสู่ระดับสากลในการเป็นสะดวกกับผู้ใช้ (User-friendly) และมีความปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ สภาพปัญหาและลักษณะของระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ที่ยังมีความยุ่งยากและไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาการทุจริตเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลที่เกิดขึ้น และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทั้งในด้านระบบ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกฎหมาย เพื่อให้การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบและป้องกันการทุจริตได้ และทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้องแท้จริง มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ

ถึงแม้ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลยังมีความยุ่งยากในบางประเด็น อีกทั้งยังพบว่า มีผู้อาศัยความสะดวก รวดเร็วในการจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นช่องทางในการทุจริต นำมาซึ่งข้อพิพาทและคดีความ ส่งผลให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่ได้รับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้อง ดังนั้น ในระยะสั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรให้ความสำคัญกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลดและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจดทะเบียนแบบปกติ ให้เป็นหน่วยบริการในลักษณะ Kiosk และให้ผู้จดทะเบียนเป็นผู้กรอกคำขอจดทะเบียนเข้าระบบ E-Registration ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ณ หน่วยบริการ ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปรับปรุงระบบ E-Registration ให้ใช้งานง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น แก้ไขปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้นใหม่ รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เดิมสู่ยุค ๕.๐
๒. เพื่อศึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ เพื่อเสนอแนวทางการจัดการระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ยุค ๕.๐
๓. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูล เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

๑. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจาก เอกสาร สถิติตัวเลข วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ในยุค ๕.๐
๒. การวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๒.๑ ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๐.๕ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๒.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจดทะเบียนนิติบุคคล และมีตำแหน่งแตกต่างกันรวมจำนวน ๑๐ คน ดังนี้ ผู้อำนวยการกองจำนวน ๑ คน นักวิชาพาณิชยชำนาญการพิเศษจำนวน ๒ คน นักวิชาการพาณิชยชำนาญการ จำนวน ๒ คน และนักวิชาการพาณิชยปฏิบัติการ จำนวน ๕ คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เต็มสู่ยุค ๕.๐
๒. ศึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ เพื่อเสนอแนวทางการจัดการระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ยุค ๕.๐
๓. ศึกษาให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

คำจำกัดความ

จดทะเบียน	หมายถึง	ลงบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น จดทะเบียนรถยนต์ จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหุ้นส่วนและบริษัท ลงทะเบียน, ลงบัญชี, ขึ้นทะเบียน, ลงนาม, ลงชื่อ
นิติบุคคล	หมายถึง	กลุ่มบุคคล หรือองค์กร เป็นต้น ที่ร่วมกันดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง แล้วก่อตั้งเป็นนิติบุคคลตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด โดยมีสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ภายในขอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีสิทธิและหน้าที่เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพมิได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดา เท่านั้น
คลังข้อมูลธุรกิจ	หมายถึง	เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่งข้อมูล ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และเมื่อเวลาผ่านไป ข้อมูลที่จัดเก็บไว้จะมีค่าอย่างมากทั้งสำหรับนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล และนักวิเคราะห์ธุรกิจ Database
อิเล็กทรอนิกส์	หมายถึง	วิทยาศาสตร์กายภาพแขนงหนึ่งว่าด้วยหลักการเกี่ยวกับคุณสมบัติอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการผลิต และการควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ให้ทำหน้าที่ และประโยชน์ในหลายรูปแบบ เช่น ในรูปแบบไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ และคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า
ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ e-registration	หมายถึง	เป็นการลงทะเบียนเปิดการใช้งาน และเพื่อความปลอดภัยจึงมีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานอย่างรัดกุม ผู้ที่ลงทะเบียนใช้งานต้องกรอกข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุลภาษาไทยและอังกฤษ ที่อยู่ user name และ

password จากนั้นจึงส่งใบลงทะเบียนที่กรอกข้อมูล
เรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี หมายถึง ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) เป็นยุทธศาสตร์ชาติ
ฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
ซึ่งจะต้องนำไปสู่ การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุ
วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็น
ประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของ
เศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับภัยคุกคาม

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช. หรือ NSTDA) ให้ความหมายของ ไซเบอร์ (Cyber) ว่าเป็น คำที่กร่อนมาจาก คำว่าไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics) และมีความหมายว่าเกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายและสังคม เครือข่ายสากลทั่วโลก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และยังมีการให้ความหมาย “สารสนเทศ (Virtual) เสมือนจริงที่ถูกสร้างขึ้นหรือเกิดขึ้นเอง” (www.nstda.or.th) โดยรวมแล้ว Cyber- จึงเป็นความหมายในเชิงนามธรรม หมายถึง ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะครอบคลุมมากกว่าคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความหมายในเชิงรูปธรรมของอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ทั่วไปตามพจนานุกรม Cyberspace Operations Lexicon ของกระทรวงกลาโหม สหรัฐอเมริกา กำหนดให้ Cyber Security คือ กระบวนการหรือการกระทำทั้งหมดที่จำเป็น เพื่อให้ห้องค์กรปราศจากความเสียหาย และความเสียหายที่มีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบ (ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ และทางกายภาพ) ความมั่นคงปลอดภัยของระบบและเครือข่ายที่ใช้ ในการเก็บ เข้าถึง ประมวลผล และกระจายข้อมูล ทั้งนี้ Cyber Security ยังรวมถึงการระวังป้องกันต่อการ อาชญากรรม การโจมตี การบ่อนทำลาย การจารกรรม อุบัติเหตุ และความผิดพลาดต่าง ๆ ความเสี่ยงของ Cyber Security อาจรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ผลกระทบที่มีต่อการเก็บรักษาและการเติบโตของกลุ่มลูกค้า การละเมิดการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มลูกค้าและผู้ถือหุ้น การรบกวนการทำงานหรือการ ดำเนินธุรกรรม ผลกระทบที่เป็นปฏิปักษ์ต่อชีวิตและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และผลกระทบที่ ส่งผลต่อโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคที่สำคัญของชาติ

การคุกคามทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบสามารถสร้างความเสียหายให้แก่บุคคล เศรษฐกิจ ไปจนถึงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศต่าง ๆ ภัยคุกคาม อาจเป็นการก่อวินาศกรรม การจารกรรมข้อมูลหรือรหัสสำคัญ การปล่อยข้อมูลลวง การทำลาย ชื่อเสียงของประเทศ องค์กร หรือบุคคล การเผยแพร่ข่าวสารอันเป็นเท็จ รวมถึงการทำลาย ระบบปฏิบัติการของเซิร์ฟเวอร์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต หรือ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน เป็นต้น ภัยคุกคามทางไซเบอร์สามารถแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑. ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ (Application-based threats) ที่ ถูกดาวน์โหลดมาเพื่อติดตั้งบนคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ อาจจะถูกแอบแฝงมาด้วย โปรแกรมที่เป็นภัยคุกคาม ภัยคุกคามประเภทนี้เรียกว่า มัลแวร์ (Malware) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อทำอันตรายต่อข้อมูลในคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ทำให้เกิดความ

ขัดข้องหรือเสียหายกับระบบปฏิบัติการ นอกจากนี้ โปรแกรมที่ติดมัลแวร์ยังส่งข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกไปยังผู้อื่น หรือขโมยข้อมูลสำคัญออกไป

๒. ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ (web-based threats) เป็นภัยคุกคามที่เกิดจากการที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์พกพา เปิดเว็บไซต์ขึ้นมาใช้งาน ซึ่งเว็บไซต์ที่เรียกมาใช้อาจเป็นเว็บไซต์ฟิชซิง (Phishing) ซึ่งถูกออกแบบให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับเว็บไซต์จริงเพื่อหลอกให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบของผู้ไม่หวังดีเช่น หลอกให้ผู้ใช้กรอกอินช่าอีเมล เฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะคอยดักจับรหัสล็อกอินของผู้ใช้นั้น ๆ ทำให้ข้อมูลหรือบัญชีการใช้งานนั้น ๆ มีความเสี่ยงที่จะโดนขโมยข้อมูลออก

๓. ภัยคุกคามจากการใช้งานเครือข่ายไร้สาย ปัจจุบันมีผู้ให้บริการเครือข่ายไร้สายเป็นจำนวนมาก มีทั้งที่นำเชื่อถือและไม่นำเชื่อถือ รวมถึงผู้ที่แอบแฝงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ดังนั้นผู้ใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายต่าง ๆ อาจได้รับผลกระทบโดยตรง รวมถึงยังสามารถเป็นต้นตอของผลกระทบไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้อื่นด้วยเช่นกัน โดยผู้ใช้เครือข่ายไร้สายอาจถูกโจมตีด้วยมัลแวร์ผ่านข้อบกพร่องของระบบปฏิบัติการ และถูกเปลี่ยนสถานะมาเป็นผู้โจมตีโดยการส่งต่อหรือแพร่กระจายมัลแวร์เหล่านี้ไปยังอุปกรณ์อื่นผ่านเครือข่ายไร้สาย หรือบลูทูธ นอกจากนี้การใช้เครือข่ายไร้สายยังเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีดักจับข้อมูลสำคัญ หรือรหัสผ่านบนเครือข่ายไร้สายได้อีกด้วย

๔. ภัยคุกคามที่เกิดจากการถูกโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมายภัยคุกคามที่เกิดการโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Targeted attack) ที่มาจากหลายประเทศมีมากขึ้น ผู้โจมตีหรือแฮกเกอร์ (Hackers) ในประเทศต่าง ๆ จะใช้การโจมตีแบบเจาะจง เป้าหมายอย่างต่อเนื่องสร้างความเสียหายให้แก่โครงสร้างพื้นฐาน สถาบันการเงิน และองค์กรอื่น ๆ ของภาครัฐ และภาคเอกชนในหลายประเทศ อาชญากรไซเบอร์เหล่านี้จะใช้มาตรการที่รวดเร็วและรุนแรงในการโจรกรรมข้อมูล ภัยคุกคามประเภทนี้จัดว่า เป็นภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างยิ่ง

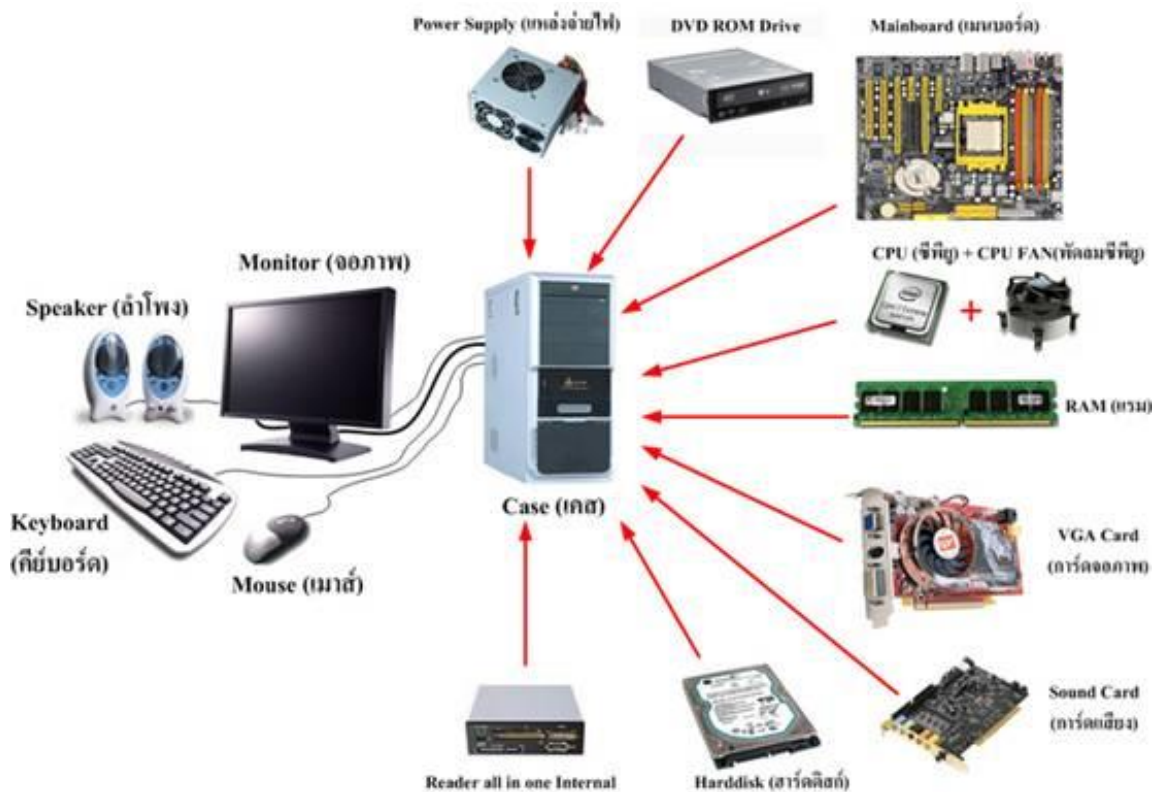
ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้หลายส่วน ดังต่อไปนี้ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การรักษาความปลอดภัย คอมพิวเตอร์และเครือข่าย คุณสมบัติ ความปลอดภัยข้อมูลแนวคิดเกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัยข้อมูล ภัยคุกคาม (Threat) เครื่องมือรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีและสารสนเทศ มาพร้อม ๆ กับสิ่งที่เรียกว่าข้อมูล ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะข้อมูลลับหรือข้อมูลส่วนตัวหรือส่วนบุคคล รวมไปถึง ข้อมูลเฉพาะกลุ่มที่เป็นความลับของหน่วยงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร เทคโนโลยีสารสนเทศย่อมาจากคำว่า ไอที (Information technology: IT) ซึ่งหมายถึง การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บ ค้นหา ส่งผ่าน และจัดดำเนินการข้อมูล ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจหนึ่งหรือองค์การต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ในความเข้าใจมักให้ความหมายสำคัญคือ เครื่องคอมพิวเตอร์

และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และยังรวมไปถึงเทคโนโลยีการกระจายสารสนเทศอย่างอื่นด้วย เช่น โทรศัพท์และโทรศัพท์ อุตสาหกรรมหลายอย่างเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์กึ่งตัวนำ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์โทรคมนาคม การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการทางคอมพิวเตอร์

แผนภาพที่ ๒ - ๑ ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์



ที่มา : สตาร์อิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๖๑.

ความหมายของความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและตรวจสอบการเข้าใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเรียกว่าเป็นขั้นตอนการป้องกันสกัดกั้นไม่ให้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ถูกผู้ไม่ประสงค์ให้เข้าใช้งานเข้าใช้งานโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์หรือไม่ได้รับอนุญาต ในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ ก่อให้เกิดข้อมูลเกิดขึ้นมากมายผ่านช่องทางหลายช่องทาง ซึ่งผู้ใช้งานควรตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ในการตรวจสอบข้อมูลยังเกิดข้อดีทำให้ทราบได้ว่ามีใครกำลังพยายามที่จะบุกรุกเข้ามาในระบบหรือไม่ การบุกรุกสำเร็จหรือไม่ ผู้บุกรุกกับระบบบ้างรวมทั้งการป้องกันจากภัยคุกคาม (Threat) ต่าง ๆ

แผนภาพที่ ๒ – ๒ หน่วยเก็บข้อมูลแบบจานแม่เหล็ก



ที่มา : สตาร์อิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๖๑.

ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งหมายถึง การทำให้รอดพ้นจากอันตรายหรืออยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไร้ความกังวลและความกลัวและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือโดยบังเอิญ โดยทั่วไปแล้วเป็นพื้นฐานสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information System Security) ซึ่งถือเป็นการป้องกันข้อมูลสารสนเทศรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นระบบและฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศนั้นให้รอดพ้นจากอันตราย

ภัยคุกคามของเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งนี้อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อคุณสมบัติของข้อมูลด้านใดด้านหนึ่งหรือมากกว่า เราเรียกว่าภัยคุกคาม โดยอาจเกิดจากธรรมชาติหรือบุคคล อาจจะตั้งใจหรือไม่ก็ตามหากพิจารณาตามความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยการกระทำที่เกิดขึ้นจนได้รับความเสียหายเราเรียกว่า การโจมตี (Attack) จากผู้โจมตี (Attacker) ที่เรียกว่า แฮกเกอร์(Hacker) หรือแคร็กเกอร์ (Cracker) และลักษณะการโจมตีหรือบุกรุกอาจเกิดขึ้นได้หลายแบบเช่น การพยายามเข้าใช้งาน การแก้ไขข้อมูล การทำให้เสียหาย และการทำลายข้อมูล เป็นต้น

ประเภทของภัยคุกคามภัยคุกคามออกเป็น ๒ ประเภทได้แก่ ภัยคุกคามทางกายภาพ กับ ภัยคุกคามทางตรรกะ

ภัยคุกคามทางกายภาพ (Physical Threat) ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นกับฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เช่น ฮาร์ดดิสก์เสีย หรือทำงานผิดพลาด โดยอาจเกิดจากภัยธรรมชาติเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฟ้าผ่า เป็นต้น แต่ในบางครั้งอาจเกิดจากการกระทำของมนุษย์ด้วยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ตาม

ภัยคุกคามทางตรรกะ (Logical Threat) ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นกับข้อมูลหรือสารสนเทศ หรือการใช้ทรัพยากรของระบบ เช่น การแอบลักลอบใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาตการขัดขวางไม่ให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ตามปกติ การปรับเปลี่ยนข้อมูลหรือสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น เช่น ที่แอบเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่น โดยมีได้รับอนุญาต แต่ไม่มีประสงค์ร้าย หรือไม่มีเจตนาที่จะสร้างความเสียหายหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ใครทั้งสิ้น แต่เหตุผลที่ทำเช่นนั้นอาจเป็นเพราะต้องการทดสอบความรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นไปได้ ซึ่งเรียกกลุ่มคนรูปแบบนี้ว่า แฮกเกอร์ (hacker) นอกจากนี้ยังมีที่แอบเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่น โดยมีเจตนาร้ายอาจจะเข้าไปทำลายระบบ หรือสร้างความเสียหายให้กับระบบ Network ขององค์กรอื่น หรือขโมยข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจ ซึ่งเรียกบุคคลกลุ่มนี้ว่า แคร็กเกอร์ (Cracker) ความแตกต่างระหว่าง Hacker กับ Cracker คือ Hacker มีเป้าหมายเพื่อทดสอบความสามารถหรือต้องการท้าทาย โดยการเจาะระบบให้สำเร็จ ส่วน Cracker มีจุดประสงค์คือต้องการทำลายระบบความมั่นคง ปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศ

ยังมีภัยคุกคามทางตรรกะอื่น ๆ อีก ตัวอย่างเช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Computer Virus) หนอนคอมพิวเตอร์ (Computer Worm) หรือ หนอนอินเทอร์เน็ต (Worms) ม้าโทรจัน (Trojan horse) สบายแวร์ (Spyware) สปแอมเมล (Spam Mail) หรือ อีเมลขยะ (Junk Mail) คีย์ล็อกเกอร์ (Keylogger) การปฏิเสธการให้บริการ (Denial of Service : DoS) ฟิชซิง (Phishing) การสอดแนม (Snooping) หรือ สนิฟฟิง (Sniffing) หรืออีฟดรอปปิง (Eavesdrooping) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีภัยคุกคามอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นการก่อการร้ายผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า การก่อการร้ายบนโลกไซเบอร์ Cyberterrorism ซึ่งถือเป็นการโจมตีแบบไตร่ตรองไว้ก่อนต่อสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และข้อมูลซึ่งจะก่อให้เกิดความรุนแรงหรือทำลายเป้าหมาย โดยกลุ่มบุคคล หรือตัวแทนที่ไม่เปิดเผยนาม ที่มีเหตุจูงใจจากประเด็นการเมืองเป็นส่วนใหญ่ ในความเป็นจริงแล้วภัยคุกคามที่เกิดจากการโจมตียังมีอีกจำนวนมากมายหลายรูปแบบ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบเป็นอย่างมาก ผู้ใช้ควรศึกษาหาความรู้ และข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อการเตรียมตัวและตั้งรับการโจมตีทั้งหมด

การป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

ภัยคุกคามต่อระบบคอมพิวเตอร์ครอบคลุมทั้งการคุกคามทางระบบฮาร์ดแวร์ระบบซอฟต์แวร์และข้อมูล โดยสาเหตุของภัยคุกคามอาจจะมาจากทางกายภาพ เช่น อัคคีภัย ปัญหาวงจรไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ความผิดพลาดของฮาร์ดแวร์ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์หรือภัยคุกคามที่เกิดจากคนหรือผู้ใช้ระบบ เช่น การบุกรุกจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือผู้ใช้ไม่เข้าใจระบบทำให้ระบบเกิดความเสียหาย ภัยคุกคามเหล่านี้เป็นสาเหตุให้ข้อมูลในระบบเสียหาย สูญหาย ถูกขโมย หรือแก้ไขบิดเบือนโดยจำแนกภัยคุกคามทางระบบคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

๑. ภัยคุกคามทางระบบฮาร์ดแวร์ (Hardware Security Threats) คือ ภัยที่มีต่อระบบการจ่ายไฟฟ้าภัยที่เกิดจากการทำลายทางกายภาพโดยตรงต่อระบบคอมพิวเตอร์นั้น ๆ และภัยจากการลักขโมยโดยตรง

๒. ภัยคุกคามทางระบบซอฟต์แวร์ (Software Security Threats) การลบซอฟต์แวร์หรือการลบเพียงบางส่วนของซอฟต์แวร์นั้น ๆ การขโมยซอฟต์แวร์ (Software Theft) การเปลี่ยนแปลงแก้ไขซอฟต์แวร์ (Software Modification) และการขโมยข้อมูล (Information Leaks)

๓. ภัยคุกคามที่มีต่อระบบข้อมูล (Data Threats) การที่ข้อมูลอาจถูกเปิดเผยโดยมิได้รับอนุญาตการที่ข้อมูลอาจถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อผลประโยชน์โดยมิได้มีการตรวจสอบแก้ไข การที่ข้อมูลนั้นถูกทำให้ไม่สามารถนำมาใช้งานได้

แผนภาพที่ ๒ – ๓ การป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์



ที่มา : วุฒิสภา, ๒๕๖๔.

แนวทางแนวทางป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต เพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับหน่วยงาน (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะทำงานการจัดการความรู้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ม.ป.ป.)

๑. ตรวจสอบและยืนยันสิทธิการเข้าระบบที่สำคัญของบัญชีผู้ใช้ให้สอดคล้องกับความจำเป็นเข้าถึงระบบและข้อมูล

๒. เพิ่มมาตรการป้องกันเว็บไซต์สำคัญด้วยระบบการป้องกันการโจมตีเช่น Web Application Firewall หรือ DDoS

๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและพนักงาน ให้เพิ่มความระมัดระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต โดย หลีกเลี่ยงการเข้าเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ไม่คลิกไฟล์แนบจากผู้อื่นกรณีที่ไม่ได้ตกลงกันก่อนหรือไม่รับเมลแนบจากคนที่ไม่รู้จัก ระมัดระวังความเสี่ยงจากการเปิดไฟล์ผ่านโปรแกรมแชตต่างๆ หรือช่องทาง Social Network ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการติดมัลแวร์

๔. หากพบพิรุธว่าระบบถูกโจมตีเช่น ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ/เว็บไซต์ได้หรือมีความล่าช้ากว่าปกติควรตรวจสอบข้อมูลการเข้าถึงระบบที่สำคัญ เช่น ข้อมูล Log ย้อนหลัง ๓๐ วัน เพื่อตรวจหาความผิดปกติในการเข้าถึงข้อมูล

๕. ตั้งค่าระบบงานที่สำคัญให้บันทึกเหตุการณ์ (Log) การเข้าใช้งานระบบไม่ต่ำกว่า 90 วัน หรือตามที่กฎหมายกำหนด

๖. หากเป็นไปได้ให้หน่วยงานส่งรายชื่อผู้ติดต่อ (Contact Point) กรณีเกิดเหตุภัยคุกคามไซเบอร์มายังศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย ThaiCERT (ไทยเซิร์ต)

แนวทางแนวทางป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต เพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะทำงานการจัดการความรู้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ม.ป.ป.)

๑. เพิ่มความระมัดระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยหลีกเลี่ยงการเข้าเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม เว็บไซต์กฎหมาย ไม่คลิกไฟล์แนบจากผู้อื่นกรณีที่ไม่ได้ตกลงกัน หรือไม่รู้จักกันมาก่อน ระมัดระวังความเสี่ยงจากการเปิดไฟล์ผ่านโปรแกรมแชตต่างๆ หรือช่องทาง Social Media เพื่อหลีกเลี่ยงการติดมัลแวร์ ซึ่งนับวันมัลแวร์มาจากพวกไฟล์แนบ ทาง Social Network เพิ่มมากขึ้น

๒. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต อย่าตั้งรหัสผ่านเหมือนกันทุกระบบ เพราะหากคุณโดนแฮกเกอร์เจาะระบบสำเร็จแล้ว ระบบอื่น ๆ ก็อาจถูกเจาะระบบด้วยหากใช้รหัสผ่านเดียวกัน

๓. ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย และอ่านพิจารณาข้อมูลก่อนการแชร์ต่อ ตลอดจน ไม่ส่งต่อข้อมูลที่ไม่ได้รับการยืนยันจากผู้เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ดี การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้จึงต้องเพิ่มในเรื่องของระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลควบคู่ไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกระบวนการป้องกัน และตรวจสอบการเข้าใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต ขั้นตอนการป้องกันจะช่วยให้ผู้ที่ใช้งานสกดกั้นไม่ให้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ถูกเข้าใช้งาน

โดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์ส่วนการตรวจสอบทำให้ทราบได้ว่ามีใครกำลังพยายามที่จะบุกรุก เข้ามาในระบบหรือไม่ การบุกรุกสำเร็จหรือไม่ ผู้บุกรุก ทำอะไรกับระบบบ้าง รวมทั้งการป้องกันจากภัยคุกคาม (Threat) ต่างๆ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ การกระทำที่ผิดต่อกฎหมายโดยการใช้คอมพิวเตอร์หรือทำลายคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ ของผู้อื่น จึงมีความสำคัญต่อผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก อีกทั้งการ Update ข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย ก้าวทันต่อยุคของโลกแห่งดิจิทัลต่อไป

แนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ควรเฝ้าติดตามในปี ๒๕๖๕ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ๕ ประเด็น (สำนักงานข่าวกรองแห่งชาติ, ๒๕๖๕) ดังนี้

๑. ความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นแนวคิดที่คล้ายกับการตรวจจับการฉ้อโกงด้วย AI ในภาคการเงิน เนื่องจาก AI สามารถรับมืออาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ตได้โดยการระบุรูปแบบของพฤติกรรมที่ไม่ปกติ สิ่งสำคัญที่สุดคือ AI ซึ่งสามารถรับมือกับเหตุการณ์นับพันที่เกิดขึ้นในแต่ละวินาที ซึ่งมักเป็นรูปแบบพฤติกรรม การโจมตีของอาชญากรไซเบอร์ พลังแห่งการทำนายของ AI มีประโยชน์อย่างมาก จึงเป็นสาเหตุที่หลายบริษัทต่างมุ่งลงทุนในเทคโนโลยี AI อย่างไรก็ตาม อาชญากรไซเบอร์ก็ได้ใช้ประโยชน์จาก AI และสร้างภัยคุกคามใหม่ด้วยเช่นกัน อาทิ ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เพื่อหลีกเลี่ยงมาตรการป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ ดังนั้น สิ่งนี้ทำให้ AI มีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากเป็นความหวังเดียวในการต่อต้านการโจมตีทางไซเบอร์ที่ขับเคลื่อนโดย AI ผลการวิจัยโดยบริษัท Capgemini ซึ่งให้บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ๒ ใน ๓ ของธุรกิจเชื่อว่า AI จำเป็นต่อการระบุและตอบโต้ภัยคุกคามความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สำคัญ และเกือบ ๓ ใน ๔ ของธุรกิจกำลังใช้หรือทดสอบ AI เพื่อจุดประสงค์นี้

๒. ภัยคุกคามจากมัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สำนักงานความปลอดภัยทางไซเบอร์แห่งชาติของสหราชอาณาจักรพบว่า การโจมตีด้วยมัลแวร์เรียกค่าไถ่เพิ่มขึ้นถึง ๓ เท่าในไตรมาส ๑/๒๕๖๔ เมื่อเทียบกับตลอดปี ๒๕๖๒ และการวิจัยโดยบริษัท PwC ระบุว่า ร้อยละ ๖๑ ของผู้บริหารด้านเทคโนโลยีคาดว่า การโจมตีด้วยมัลแวร์เรียกค่าไถ่จะเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๕ จากการเติบโตของจำนวนกิจกรรมออนไลน์และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มัลแวร์เรียกค่าไถ่มักโจมตีเป้าหมายด้วยการเข้ารหัสไฟล์ที่มีความสำคัญในระบบทำให้เจ้าของระบบไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และแฮกเกอร์มักขู่ว่าจะทำลายไฟล์เหล่านั้นเว้นแต่จะมีการจ่ายค่าไถ่ซึ่งโดยปกติจะมีการจ่ายในรูปแบบของสกุลเงินดิจิทัลที่ไม่ยากต่อการติดตาม และอีกทางหนึ่ง อาชญากรไซเบอร์ก็อาจขู่ว่าจะเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ ทำให้องค์กรต้องรับโทษด้วยการเสียค่าปรับจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วมัลแวร์เรียกค่าไถ่มักถูกใช้ผ่านการโจมตีด้วยการหลอกลวง (ฟิชชิ่ง) ซึ่งพนักงานขององค์กรถูกหลอกให้กรอกข้อมูลหรือคลิกลิงก์ที่ดาวน์โหลดมัลแวร์ลงในคอมพิวเตอร์ โดยกลุ่มแฮกเกอร์มักมุ่งเป้าหมายต่อโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ อาทิ โรงงานบำบัดน้ำ ท่อส่งก๊าซ และโรงพยาบาลการสร้างความตระหนักรู้จึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการจัดการกับภัยคุกคามนี้ โดยการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตระหนักถึงภัยคุกคามดังกล่าวมีโอกาสตกเป็นเหยื่อน้อยกว่าถึง ๘ เท่า

๓. ช่องโหว่ของอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อ หรือที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Thing : IoT) คาดว่าจะสูงถึง ๑๘,๐๐๐ ล้านเครื่องภายในปี ๒๕๖๕ ดังนั้นอาชญากรไซเบอร์จะมีเป้าหมายเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล IoT สามารถเป็นภัยคุกคามได้ อาทิ แสกเกอร์อาจเจาะระบบเครื่องใช้ในครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น ตู้เย็นและกาต้มน้ำเพื่อเข้าถึงเครือข่าย จากนั้นจึงโจมตีไปยังคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์ที่เก็บข้อมูลสำคัญที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน ภัยคุกคามจาก IOT ในปี ๒๕๖๕ มีแนวโน้มซับซ้อนมากขึ้น อาทิ การที่หลายองค์กรกำลังพัฒนา " Digital Twins " ซึ่งหมายถึงการจำลองทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งระบบหรือแม้แต่ครอบคลุมทั้งธุรกิจ โมเดลเหล่านี้มักจะเชื่อมต่อกับระบบปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบจำลองข้อมูลที่รวบรวมไว้ ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนดังกล่าวอาจกลายเป็นเป้าหมายสำหรับอาชญากรทางไซเบอร์ ดังนั้นในปี ๒๕๖๕ การโจมตีต่ออุปกรณ์ IoT จึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการโจมตีต่ออุปกรณ์ Edge Computing ที่มีการประมวลผลข้อมูล ณ จุดที่รวบรวมข้อมูล รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานระบบคลาวด์แบบรวมศูนย์นั้นมีความเสี่ยงทั้งหมด จึงควรกำหนดกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยการตรวจสอบอุปกรณ์ทุกชิ้นที่สามารถเชื่อมต่อหรือเข้าถึงเครือข่ายได้อย่างละเอียด

๔. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจร่วมเป็นพันธมิตร เนื่องจากความปลอดภัยทางไซเบอร์มีความแข็งแกร่งเทียบเท่าจุดอ่อนแอที่สุดขององค์กรเท่านั้น ดังนั้นทุกหน่วยธุรกิจในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ขององค์กรอาจเป็นช่องโหว่ได้ ผลการวิจัยของบริษัท Gartner คาดการณ์ว่าภายในปี ๒๕๖๘ ร้อยละ ๖๐ ขององค์กรที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์เป็น "ปัจจัยหลัก" ในการเลือกว่าจะทำธุรกิจกับใคร โดยเฉพาะภายหลังการออกกฎหมายที่คล้ายคลึงกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (European General Data Protection Regulation: GDPR) เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของจีนและกฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคแห่งรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐฯ ส่งผลให้องค์กรจำนวนขึ้นมีความเสี่ยงที่จะถูกลงโทษอย่างรุนแรงหากล้มเหลวในการปกป้องข้อมูล ซึ่งหมายความว่าพันธมิตรทุกรายที่อาจเข้าถึงข้อมูลหรือระบบขององค์กรจะได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ธุรกิจที่ไม่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดเตรียมหรือการให้คะแนนด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์จะดำเนินธุรกิจอย่างยากลำบาก Garner คาดการณ์ว่าแผนการให้คะแนนความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรม เช่น SecurityScorecard, Black Kite หรือ UpGuard จะมีความสำคัญต่อบริษัทเช่นเดียวกับหน่วยงานจัดอันดับเครดิต

๕. กฎระเบียบที่เริ่มก้าวทันความเสี่ยง นิตยสาร Security ระบุว่าปี ๒๕๖๕ กำหนดให้เป็นปีที่หน่วยงานกำกับดูแลจะมีบทบาทในการควบคุมสถานการณ์ทางไซเบอร์มากขึ้น รวมถึงการขยายบทลงโทษซึ่งขณะนี้ครอบคลุมเฉพาะการละเมิดและการสูญเสียเพื่อครอบคลุมช่องโหว่และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อีกกรณีหนึ่งคือ การขยายเขตอำนาจศาลและการออกกฎหมายเกี่ยวกับการชำระเงินเพื่อตอบสนองต่อการโจมตีของมัลแวร์เรียกค่าไถ่ เรายังอาจเห็นภาระหน้าที่ทางกฎหมายที่ส่งมอบให้กับผู้บริหารตำแหน่ง Chief Information Security Officer มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความรับผิดชอบของผู้บริหารตำแหน่ง Chief

Financial Officer ในความพยายามที่จะจำกัดผลกระทบของการขโมยข้อมูล ความสูญเสีย และการละเมิดข้อมูลที่มีต่อลูกค้า แม้ว่าสิ่งนี้จะเพิ่มภาระให้กับผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของข้อมูลในธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ในระยะยาว นี่จะเป็นสิ่งที่ดีที่จะสร้างความไว้วางใจให้ผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการให้ผู้ใช้งานให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลอันมีค่าของพวกเขา

แนวความคิดเรื่องการพัฒนาธุรกิจแบบใหม่

ยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

Digital ๑.๐ เปิดโลกอินเทอร์เน็ต ยุคเริ่มต้นของ อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นช่วงเวลาที่ยุคกรรมและการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนจาก ออฟไลน์ (Offline) เป็นออนไลน์ (Online) มากขึ้น เช่น เปลี่ยนจากการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เป็นการส่งอีเมล (E-mail) และการถือกำเนิดของเว็บไซต์ (Website) ที่ทำให้เราเข้าถึงข่าวสารข้อมูลได้ง่ายและทั่วถึงตลอด ๒๔ ชั่วโมง เริ่มมีกิจกรรมเชิงพาณิชย์และโฆษณาผ่านเครื่องมือออนไลน์เสมือนมีหน้าร้านที่ทุกคนบนโลกเห็นเราได้ง่ายขึ้น

Digital ๒.๐ ยุคโซเชียลมีเดีย ต่อจากยุค Digital ๑.๐ เป็นยุคที่ผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ที่เรียกว่าเครือข่ายสังคม (Social Network) เริ่มจากการสนทนาติดต่อสื่อสารกันกับเพื่อนสมาคมกลุ่มเล็กๆ แล้วเริ่มขยายวงกว้างไปสู่การดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจ โดยนักธุรกิจส่วนใหญ่มองว่า Social Media เป็นเครื่องมือเชื่อมต่อและสร้างเครือข่ายทางธุรกิจได้อย่างดีด้วยการคลิกเพียงครั้งเดียว อีกทั้งช่วยพัฒนา Brand วัตถุประสงค์ดำเนินงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์แบรนด์ Social Media จึงเป็นเหมือนกระบอกเสียงและเวทีเสนองานแก่นักธุรกิจสู่คนทั่วโลกเป็นอย่างดี นอกจากนี้ Social Media ยังเป็นอำนาจในการต่อรองของผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการเนื่องจากมีตัวเลือกและร้านค้าให้เห็นมากขึ้น

Digital ๓.๐ ยุคแห่งข้อมูลและบิ๊กดาต้า เป็นยุคที่มีการใช้ข้อมูลที่มีจำนวนมหาศาลให้เกินประโยชน์ การเติบโตของยุคโซเชียลมีเดีย และ E-Commerce ทำให้เกิดการขยายของข้อมูลอย่างมหาศาล ทุกระบบทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น ธนาคาร ประกันภัย สื่อโซเชียล ต่างมีข้อมูลเข้าออกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆจึงเริ่มมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้เกินประโยชน์สูงสุด โดยข้อมูลจะถูกนำมาประมวลผล จับสาระสำคัญ วิเคราะห์ เพื่อตอบสนองภาระกิจต่างๆขององค์กร และเริ่มมีการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงทรัพยากรข้อมูลตามการใช้งาน โดยเราสามารถเข้าถึงข้อมูลบนระบบคลาวด์จากที่ใดก็ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต และสามารถแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น (Shared Services) เป็นการลดต้นทุนและความยุ่งยากเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

Digital ๔.๐ เทคโนโลยีที่ชาญฉลาด ยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์ต่างๆสื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างอัตโนมัติเทคโนโลยีใน ๓ ยุคที่ผ่านมาเป็นเหมือน แขนขา เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวก หยิบจับ คำนวณ ให้แก่นมนุษย์ แต่เทคโนโลยี

เหล่านั้ไม่มีสมองเป็นของตนเอง ในยุคที่ ๔ นี้เทคโนโลยีถูกนำมา พัฒนาต่อยอดเพื่อลดภาระของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยใช้ชื่อยุคนี้ว่า Machine to Machine ตัวอย่างของเทคโนโลยียุคนี้ เช่น การสั่งปิด - เปิด หรือสั่งงานต่างๆ กับเครื่องใช้ไฟฟ้าผ่าน แอปพลิเคชันโดยไม่ต้องเดินไปกดสวิตช์ หรือ เทคโนโลยีจำลองสถานการณ์ (Simulation) เพื่อใช้จำลองสถานการณ์ฝึกอบรม วางแผนสถานการณ์ต่าง ๆ

แผนภาพที่ ๒ - ๔ ทางเลือกธุรกิจรูปแบบใหม่



ที่มา : ลงทุนศาสตร์, ๒๕๖๕.

การเปลี่ยนผ่านมาเป็นดิจิทัล

Digital Transformation คือการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับทุกฟังก์ชันในการทำธุรกิจ ตั้งแต่รูปแบบในการทำธุรกิจ (Business model) จนถึงการสร้างประสบการณ์ของลูกค้า จนถึงกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยพื้นฐานแล้ว Digital transformation เป็นการเปลี่ยนวิธีในการทำงาน และการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า โดยรวมถึงเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานที่ทำให้องค์กรต้องคิดค้นหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ พร้อมทดลองสิ่งใหม่ๆ และคุ้นเคยกับความล้มเหลว โดยมีจุดประสงค์เพื่อยกระดับความคาดหวังของลูกค้า และสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจนั่นเอง

โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีตั้งแต่เทคโนโลยี AI การทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) เทคโนโลยี Cloud แบบลูกผสม (Hybrid Cloud) รวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลที่มีอยู่ได้ และนำมาสร้างเป็นกระบวนการทำงานแบบอัจฉริยะ (Intelligent workflow) ส่งผลทำให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และตรงจุดมากยิ่งขึ้น และยังตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

เมื่อต้องเผชิญกับ Digital Disruption ควบคู่กับการพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทำให้ธุรกิจดำเนินการต่างไปจากเดิม จึงทำให้เกิดโมเดลที่เรียกว่า Digital Business Model คือการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจโดยการใช้ดิจิทัลเข้ามาเสริมเพื่อรับมือกับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าธุรกิจปัจจุบันนี้จะทำควบคู่กับแพลตฟอร์มออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียหรือการใช้ E-Commerce เป็นตัวช่วยในการขายที่ทำให้สะดวกสบายมากขึ้นสำหรับลูกค้า และยังสามารถ Record data โดยการจดจำพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อนำไปคาดการณ์ยอดขายในอนาคต (Sales forecast) อีกทั้งยังพัฒนาแพลตฟอร์มให้ใช้งานง่ายเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อีกด้วย

Digital Business Model แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๑. Freemium การที่แพลตฟอร์มเปิดให้ใช้บริการโดยมีเงื่อนไขบางประการ อย่างเช่น มีข้อจำกัดในการใช้ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน โดยสามารถซื้อบริการเสริมหากต้องการใช้ฟังก์ชันนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น Youtube โดยปกติแล้วผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มได้ฟรี แต่หากต้องการข้ามโฆษณาก็สามารถจ่ายเพิ่มเพื่ออัปเกรดเป็นพรีเมียมได้เช่นกัน

๒. Subscription ระบบสมัครสมาชิกที่มาแทนการซื้อขาย นั้นหมายความว่าหากเราต้องการเข้าถึงแพลตฟอร์มนั้น ๆ จะต้องสมัครสมาชิกเสียก่อน ตัวอย่างเช่น Netflix บริการสตรีมมิ่งที่นำเสนอความบันเทิง หากต้องการเข้าถึงแพลตฟอร์มนี้จะต้องสมัครสมาชิกก่อน โดยมีการคิดค่าบริการตามแพ็คเกจ

๓. Peer-To-Peer, two-sided marketplace แพลตฟอร์มที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อผู้ขายและผู้ซื้อโดยมีตัวกลางเป็นสินค้าหรือการบริการไม่ว่าจะเป็นการเช่าหรือซื้อก็ตาม ตัวอย่างเช่น Airbnb แพลตฟอร์มที่ให้บริการเช่าสถานที่โดยไม่มีสถานที่ที่เป็นของตัวเองเลยเพราะเป็นตัวกลางที่ให้ผู้ใช้เช่ามาลงสถานที่และเปิดบริการให้ผู้เช่ามาเลือกจองสถานที่นั่นเอง

๔. E-Commerce ผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการขายสินค้าเสมือนกับการขายสินค้าผ่านคนกลางทั่วไปที่ย้ายมาวางไว้บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Lazada, Shopee, Amazon นั่นเอง

๕. On-demand เป็นการบริการที่นำระบบเข้ามาใช้เพื่อประหยัดเวลามากขึ้นและสามารถใช้บริการได้เมื่อต้องการ ตัวอย่างเช่น Netflix บริการเช่าหนังที่สามารถเข้าชมเมื่อไหร่ก็ได้ที่ต้องการ หรือ Grab Food ที่ให้บริการส่งอาหารมาส่งตามสถานที่เพื่อประหยัดเวลาในการไปต่อคิวซื้อเอง

๖. Ad-Supported เว็บไซต์ที่ให้เข้าถึงได้ฟรีไม่ว่าจะเป็น content, article โดยบริษัทเหล่านี้จะอยู่ได้ด้วยการขายโฆษณา ตัวอย่างเช่น Google ที่สามารถใช้เสิร์ชหาข้อมูลฟรี แต่หากสังเกตดี ๆ จะเห็นได้ว่ามีโฆษณาแฝงอยู่ในหน้าเว็บไซต์นั้น นั่นจึงเป็นแหล่งที่มารายได้ของ Google นั่นเอง

๗. Open Source โมเดลนี้ทำให้สามารถเข้าถึงซอฟต์แวร์ได้ฟรี และสามารถเข้ามาแก้ไข ดัดแปลงได้ ตัวอย่างเช่น Red Hat เปิดให้บริการซอฟต์แวร์ที่อนุญาตให้

บุคคลภายนอกเข้ามาแก้ไข หรือเผยแพร่ต่อได้ และใช้ได้ฟรี โดยมีรายได้จากค่าสมัครสมาชิก (Premium Subscription) และการฝึกอบรม

ในทางกลับกันหากทุกแพลตฟอร์มใช้โมเดลเดียวกันจะทำให้คู่แข่งในตลาดยิ่งสูงขึ้น ทั้งนี้แบรนด์จึงต้องสร้างเอกลักษณ์และมีจุดยืนที่แตกต่างจากแบรนด์อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ดีกว่าเพื่อสร้าง Customer Experience หรือการสร้าง Customer Relationship ในระยะยาวนั่นเอง

ประเภทของการทำ Digital Transformation

๑. Process Transformation กิจกรรมที่องค์กรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ กระบวนการในการทำงานทางธุรกิจ ข้อมูล, การวิเคราะห์ข้อมูล, การใช้ API, Machine Learning รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆเปิดโอกาสให้ธุรกิจสามารถสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ๆได้ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุน ลดรอบของการทำงาน และเพิ่มคุณภาพ และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจหลากหลายประเภท ตัวอย่างเช่น Domino's Pizza บริษัทพิซซ่าชื่อดังจากประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำกระบวนการ Process Transformation มาใช้ในการยกระดับการให้บริการลูกค้า โดยสร้างกระบวนการสั่งพิซซ่าใหม่ ลูกค้าสามารถสั่ง Domino's Pizza จากอุปกรณ์ (Device) ได้ทุกรูปแบบที่มีชื่อว่า Dominos' AnyWare ไม่ว่าจะ เป็น Google home, Alexa, Slack, Facebook messenger, ข้อความ, Twitter, สมาร์ททีวี, Smartwatch เป็นต้น และด้วยวิธีการสั่งในรูปแบบใหม่ทำให้ยอดขาย Domino's Pizza พุ่งแซง ยอดขายของ Pizza hut ไปได้ นอกจากนี้หลายบริษัทได้มีการนำระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) เข้ามาใช้ในการทำงานหลังบ้าน เช่น งานทางด้านบัญชี และกฎหมาย เป็นต้น Process Transformation สามารถสร้างมูลค่าได้อย่างมีนัยสำคัญให้กับธุรกิจ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ขั้นตอนนี้สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำ Digital Transformation

๒. Business Model Transformation บางธุรกิจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการทำธุรกิจ ในขณะที่ Process Transformation โฟกัสไปที่ขอบเขตบางอย่างในธุรกิจ แต่ในการทำ Business Model Transformation มุ่งไปที่การสร้างพื้นฐานธุรกิจในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าในอุตสาหกรรมนั้นๆ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด ได้แก่ Netflix ที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบของการจำหน่ายวิดีโอ Apple เปลี่ยนรูปแบบของการจำหน่ายเพลงโดยสร้าง iTunes ขึ้นมา Uber เปลี่ยนรูปแบบอุตสาหกรรมแท็กซี่ การทำ Business Model Transformation สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกอุตสาหกรรม เช่น ในธุรกิจประกันรถยนต์ บริษัทประกันภัย Allstate และ Metromile ได้ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ และนำมาวิเคราะห์เพื่อหา insight ลูกค้า จากข้อมูลที่ได้จึงทำให้ทั้ง ๒ บริษัทพบว่าควรขายประกันภัยรถยนต์แบบแยก และคิดเบี้ยประกันภัยรถยนต์ตามจำนวนกิโลเมตรที่ใช้ไปจริง จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงการประกันภัยรถยนต์ ความซับซ้อน และโอกาสทางกลยุทธ์เหล่านี้ต้องใช้ความร่วมมือ และ Leadership จากทางทีมกลยุทธ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมักจะตั้งเป็นหน่วยงานพิเศษขึ้นมาเพื่อคิดค้นรูปแบบทางธุรกิจใหม่ ในขณะเดียวกันก็ยังดำเนินธุรกิจเดิมไปพร้อมกัน ในการ

เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจในการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในกรดำเนินธุรกิจมักจะมีโอกาสเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ และองค์กรควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

๓. Domain Transformation เป็นข้อที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญน้อย แต่สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจที่สูงมาก คือการทำ Domain Transformation เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้กำหนดค่านิยมใหม่ให้กับสินค้าและบริการ ทำให้เส้นแบ่งระหว่างแต่ละอุตสาหกรรมบางลง และสร้างกลุ่มของคู่แข่งใหม่ขึ้นมา สิ่งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้คำนึงถึง คือโอกาสที่แท้จริงที่เทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านี้จะเข้ามาช่วยปลดล๊อคให้เข้าสู่ธุรกิจใหม่ได้ง่ายขึ้น และ Domain Transformation มักจะเป็นโอกาสให้ธุรกิจได้สร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า ตัวอย่างทางธุรกิจที่เห็นได้ชัดจากการนำ Domain Transformation มาใช้ คือ Amazon เว็บไซต์ขายของออนไลน์เบอร์ ๑ จากประเทศสหรัฐอเมริกา Amazon ได้ขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ด้วยการเปิดตัว Amazon Web Service (AWS) ซึ่งในปัจจุบันเป็นบริษัทผู้ให้บริการด้าน Cloud computing ที่ใหญ่ที่สุด โดยก่อนหน้านี้ตลาดผู้ให้บริการ Cloud computing จะเป็นตลาดของผู้ให้บริการ IT รายใหญ่ของโลก ได้แก่ IBM และ Microsoft เหตุผลที่ทำให้ Amazon สามารถเข้าสู่ตลาด Cloud computing ได้ คือความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งที่ Amazon ได้สร้างไว้ ทั้งในเรื่องของพื้นที่การจัดเก็บข้อมูล รวมถึง Computing database ที่สนับสนุนธุรกิจค้าปลีกซึ่งเป็นธุรกิจหลักของทาง Amazon ประกอบกับมีความสัมพันธ์อันดีกับธุรกิจใหม่ๆที่กำลังเติบโตเป็นจำนวนมากที่ต้องการใช้บริการด้านนี้ AWS ไม่ได้เป็นเพียงการขยายไปสู่ธุรกิจใหม่ของทาง Amazon แต่เป็นธุรกิจที่แตกต่างออกไปจากเดิมในอีกตลาดการแข่งขันอย่างชัดเจน และธุรกิจ AWS ในตอนนี้มีกำไรคิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของกำไรของ Amazon ทั้งหมด

เป็นเรื่องที่น่าดึงดูดใจของผู้บริหารองค์กรธุรกิจ Non-tech ที่มองประสบการณ์ของ Amazon และบริษัทเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น Apple หรือ Google เป็นเรื่องที่พิเศษเนื่องจากความสามารถในการเข้าถึง และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอาจจะดีกว่าบริษัทอื่นๆ แต่โลกดิจิทัลในยุคปัจจุบัน ช่องว่างเรื่องเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเรื่องสำคัญอีกต่อไป เนื่องจากบริษัทสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อทำให้อุปกรณ์เติบโตได้ในต้นทุนที่ไม่แพง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีจะช่วยปลดล๊อคการขยายตัวของธุรกิจ (เทคโนโลยี AI, Machine Learning, internet of things (IOT), augmented reality และอื่นๆ) สามารถหาได้ทั้งจากบริษัทผู้ให้บริการ IT ขนาดใหญ่ เช่น Microsoft , IBM รวมไปถึงบริษัท Start-up ที่กำลังเติบโต ซึ่งเป็นที่ที่มี Innovation เกิดขึ้นมากมาย องค์กรที่รู้วิธีการเข้าถึงเทคโนโลยีเหล่านี้ และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดจะเป็นองค์กรที่สามารถเติบโตได้อย่างไม่หยุดยั้ง

๔. Cultural/Organizational Transformation การทำ Digital Transformation ในระยะยาวนั้นต้องมีปรับเรื่อง mindset ขององค์กร กระบวนการในการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล และความสามารถในโลกดิจิทัลกันใหม่ องค์กรระดับโลกที่ให้ความสำคัญเรื่องดิจิทัลต้องมีเรื่องของกระบวนการทำงานแบบ Agile ทดสอบและเรียนรู้ ทำอำนาจในการ

ตัดสินใจ มีระบบ Ecosystem ที่แข็งแกร่ง และใช้ขั้นตอนเหล่านี้ในการเปลี่ยนแปลงองค์กร อย่างเช่นบริษัท Experian ผู้ให้บริการด้านการเช็ครเครดิตทางการเงินส่วนบุคคลจากประเทศ ไอร์แลนด์ เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการทำ Digital Transformation มากที่สุดแห่งหนึ่ง ได้เปลี่ยนแปลงองค์กรโดยการนำวิธีการทำแบบ Agile มาใช้ และเพิ่มความร่วมมือในการทำงานในกระบวนการทำงาน และผลักดันให้เกิดความสนใจในเรื่องของข้อมูล และความเป็นไป ของบริษัทในมุมที่กว้างขึ้น เช่นเดียวกับกับบริษัท Pitney Bowes บริษัทผู้ให้บริการเกี่ยวกับไปรษณีย์มากกว่า ๑๐๐ ปี ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนตัวเองเป็น Tech Company โดยการผลักดันวัฒนธรรมการสร้างสิ่งใหม่ๆ (Innovation) และเปลี่ยน ค่านิยมขององค์กรโดยมุ่งเน้นที่การให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centricity)

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัล

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัล คือสินค้า หรือบริการใหม่ ๆ ที่เกิดจากการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อตอบสนองพฤติกรรม และความต้องการของผู้บริโภคที่มีการ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด นั่นจึงก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ ที่ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน ซึ่งองค์ประกอบ ของนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลที่ดี ควรมีดังนี้

นวัตกรรมนั้นจะต้องมีองค์ความรู้ หรือความคิดที่ว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ใช้ งานง่ายมากขึ้น และมีความประหยัดขึ้น เป็นต้น

นวัตกรรมนั้นจะต้องสร้างจากแนวคิดใหม่ ต้องเป็นสิ่งที่คนอื่นยังไม่เคยทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งที่มีความสามารถมากกว่า

นวัตกรรมเมื่อมีความแปลกใหม่แล้ว ที่สำคัญก็คือจะต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ได้จริง จะเป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน หรือประโยชน์ต่อชุมชน สังคมก็ได้

นวัตกรรมที่คิดค้นขึ้นมานั้น ต้องมีโอกาสที่จะพัฒนา หรือนำไปต่อยอดได้ ไม่ว่าจะ เป็นการต่อยอดทางธุรกิจ หรือต่อยอดในการนำไปใช้งาน เมื่อเราทราบถึงองค์ประกอบของ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลที่ดี และได้นำไปประยุกต์ใช้จริงกับธุรกิจของเรา จะมีข้อดีคือ การ สร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลจะทำให้สินค้า หรือบริการนั้นเกิดความแตกต่างได้อย่างโดดเด่น นวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้นให้กับเรา และจะยังช่วยมีกำไรที่เพิ่มขึ้นได้อีกด้วย สามารถปรับปรุงกระบวนการขายให้มีความกระชับได้ มากยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่าย และ ความผิดพลาดได้

องค์ประกอบของนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลที่สำคัญ สามารถแบ่งออกได้เป็น ๕ ด้าน ได้ดังนี้

๑. Online Platform เป็นการสร้างธุรกิจให้มีตัวตนอยู่ในโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทั้ง Facebook Instagram หรือสื่ออื่น ๆ บนโลกออนไลน์ แต่ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างในทุก Platform เนื่องจากจะยากต่อการดูแล เลือกแค่ Platform ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ เราเท่านั้น และมี ๔ สิ่งที่ต้องทำด้วยกันคือ

๒. Online Presence คือการมีสถานะบนโลกออนไลน์ ซึ่งสิ่งที่จำเป็นต้องมีคือเว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์เป็นสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นหน้าร้านออนไลน์ นอกจากนี้ควรมีการโฆษณาตามเว็บต่าง ๆ

Online Selling เมื่อเรามีหน้าร้านธุรกิจบน Platform ต่าง ๆ แล้ว สิ่งที่ต้องมีตามมาคือการขายออนไลน์ ช่องทางในการสั่งซื้อ เพื่อที่ลูกค้าเกิดความสนใจขึ้นมา การมี Online Selling จะสามารถทำให้ปิดการขายได้ดียิ่งขึ้น

Online Security ระบบรักษาความปลอดภัยออนไลน์ มีความสำคัญกับทั้งลูกค้าและธุรกิจ โดยธุรกิจจะต้องกำหนดนโยบายในการเข้าถึงข้อมูลระหว่างพนักงานกับบริษัท เพื่อป้องกันการถูกล้วงละเมิดจาก Hacker และยังรวมไปถึงการดูแลรักษาข้อมูล Payment ของลูกค้าด้วย

๓. Business Strategy ในยุคดิจิทัลแบบนี้ การวางกลยุทธ์ให้กับธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โดยการจะสร้างกลยุทธ์จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีอยู่ หากมีข้อมูลมากพอ ก็จะสามารถวิเคราะห์ และนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะส่งผลให้ธุรกิจเติบโตได้เป็นอย่างดี สามารถแบ่งย่อย ๆ ได้ดังนี้

การตลาดดิจิทัล

Digital Marketing เป็นการส่งเสริมการขายโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต โดยจะเน้นไปที่ Ads ต่าง ๆ การทำ SEO SEM เป็นต้น

Mobile-based Solutions ในปัจจุบันมีพฤติกรรมการใช้ Smartphone ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น Platform ที่สร้างขึ้นจะต้องตอบสนองกับการใช้งานบนมือถือได้ทุกรูปแบบ ซึ่งการทำแบบนี้จะช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น

Relationship การมีส่วนร่วมระหว่างธุรกิจ และสังคม ทั้งด้านความรับผิดชอบ ไปจนถึงด้านการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าได้มีประสบการณ์ร่วมในการใช้บริการธุรกิจของเรา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

Customer Interaction โดย Platform ต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นมาต้องทำให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายที่สุด สามารถเข้าถึงจากอุปกรณ์ใดก็ได้

Supplier Interaction การทำธุรกิจนอกจากลูกค้าจะสำคัญแล้ว อีกอย่างหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เมื่อเป็นยุคออนไลน์แล้วทำให้การติดต่อกันระหว่างธุรกิจกลายเป็นเรื่องที่ยง่ายขึ้น ดังนั้นหากบริษัทมีวิธีที่ดี ก็จะทำให้ประหยัดต้นทุน และสร้างความได้เปรียบได้

Customer Relationship Management เป็นการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ความพึงพอใจ การเลือกซื้อ และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นตัวช่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

Data and Technology เป็นข้อมูล และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับธุรกิจดิจิทัล สองสิ่งนี้จะสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด

Efficiencies through technology เป็นการเลือกใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงานเพื่อดึงประสิทธิภาพออกมาสูงสุด

Cloud Computing เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์หลายอย่าง ทั้งช่วยเก็บข้อมูล และยังเป็นระบบที่สร้างขึ้นเพื่อลด Fix Cost ในเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ ไปจนถึงซอฟต์แวร์อีกมากมายอีกด้วย

Business Management แน่ใจว่าการทำงานทุกอย่างต้องทำงานอย่างเป็นระบบ ย่อมเป็นเรื่องที่ดีสำหรับองค์กร เพราะอย่างนั้นการจัดการภายในองค์กรให้ดีอยู่เสมอจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เมื่อจัดการภายในองค์กรได้ดี การทำงานก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น

Internal Operation คือการสร้างความเข้าใจการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ของบุคคลภายในองค์กร ไปจนถึงสร้างความเข้าใจระบบการทำงานเพื่อตั้งประสิทธิภาพการใช้งานออกมาได้อย่างดีที่สุดในที่สุด

Product and Service ควรศึกษาสินค้าของตัวเองให้เข้าใจมากที่สุด เพื่อที่จะหาผู้เล่นใหม่ที่ น่าสนใจ ถ้าเราทราบถึงสินค้าของตัวเองมาก ก็จะสามารถหาจุดเด่นของสินค้าตัวเองได้ง่ายดายยิ่งขึ้น

Human Factors แน่ใจว่า ถ้าเรามีคนที่ดี มีทีมที่ดีอยู่ในองค์กร ก็จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ แต่การจัดการกับคนก็ถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ยากต่อการจัดการเช่นกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ

ความหมายของ “ความมั่นคงแห่งชาติ”

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำรัสในการอธิบายความหมายของความมั่นคงแห่งชาติ ไว้อย่างชัดเจนในพิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนและสวนสนามของทหารรักษาพระองค์เมื่อวันอาทิตย์ที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๔ ณ ลานพระบรมรูปทรงม้า พระราชวังดุสิต กรุงเทพมหานคร ความว่า “...ประเทศชาตินั้น ประกอบด้วยผืนแผ่นดินกับประชาชน และ ผืนแผ่นดินนั้นเป็นที่เกิด ที่อาศัย ที่อำนวยประโยชน์สุข ความมั่นคงร่มเย็นแก่ประชาชน ให้สามารถร่วมกันอยู่เป็นปึกแผ่น เป็นชาติได้ ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ จึงมิได้อยู่ที่การปกป้องรักษา ผืนแผ่นดินไว้ด้วยแสนยานุภาพแต่เพียงอย่างเดียว หากจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมีความวัฒนาผาสุก ปราศจากทุกข์ยากเข็ญด้วย ...”

จากพระราชดำรัสนี้ จะเห็นได้ว่า ความมั่นคงแห่งชาติ มิได้หมายความว่าเพียง ความเข้มแข็งของกำลังทหารแต่เพียงประการเดียว แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงความผาสุกหรือความพึงพอใจของประชาชนต่อสภาพความเป็นอยู่หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หากประชาชน มีความสุขและพึงพอใจดังกล่าวนี้ ก็ถือว่าได้เกิดความมั่นคงแห่งชาติขึ้นแล้ว ทั้งนี้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลและประชาชนที่จะต้องร่วมมือกันในการสร้างความมั่นคงแห่งชาติขึ้น

พลตรีหลวงวิจิตรวาทการ ให้คำนิยามไว้ว่า "ความมั่นคงแห่งชาติ คือ การทรงตัวอยู่อย่างแน่นหนาถาวร ดำรงเอกราช มีเสรีภาพแห่งชาติ มีความสงบสุขภายในประเทศ มีความแน่นอนในชีวิตและเศรษฐกิจของพลเมือง คาดหมายรายได้ของรัฐได้ถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริง ค่าของเงินตรามีเสถียรภาพ รัฐไม่ต้องประสบความยุ่งยากกระส่ำระสาย ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ง่าย ประชาชนพลเมืองรู้สึกมีความปลอดภัย มีความหวังและความไว้วางใจในอนาคต และยังไว้วางใจต่อไปอีกว่า ถึงแม้ความผันผวนหรือเหตุร้ายอันใดจะเกิด

ขึ้นมารัฐสามารถจะต่อสู้หรือป้องกันได้ ” และได้จำแนกความมั่นคงแห่งชาติออกเป็น ๔ ด้านตามลักษณะของภารกิจที่ชาติจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของชาติ คือ

ความมั่นคงแห่งชาติด้านการเมือง หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการปกครองของรัฐ หรือของบ้านเมืองโดยตรง และยังรวมตลอดถึงงานฝ่ายบริหารที่ต้องใช้วิเทโศบาย กับต่างประเทศ ได้แก่ การเมืองภายในประเทศและการเมืองระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนในชาติ

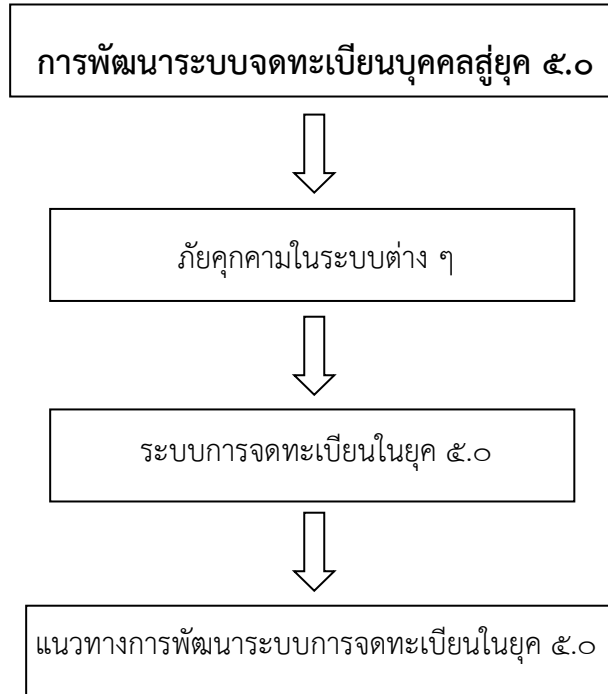
ความมั่นคงแห่งชาติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการของรัฐที่เกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อจนถึงความสำคัญเกี่ยวกับการเงินของรัฐ ทรัพยากร การเพิ่มผลผลิตทางเกษตรและอุตสาหกรรม การพาณิชย์ และรวมทั้งรายได้ของประชากรและรายได้ของประชาชนชาติซึ่งรัฐจะนำมาใช้ในการทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรือง และให้ประชากร ของชาติมีฐานะอันสมบูรณ์พูนสุขด้วย

ความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคมจิตวิทยา หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินงานของรัฐที่มุ่งตรงต่อสถานะความสงบสุขในสังคมและในชีวิตจิตใจของประชากร เพื่อเสริมสร้างให้ประชากรในชาติมีความรู้ความสามารถ มีศาสนา มีศีลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม เพื่อให้สังคมดำรงอยู่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกัน และให้ได้รับความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันให้มากที่สุด ความมั่นคงแห่งชาติด้านการทหาร หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการของรัฐที่เกี่ยวกับการทหารของชาติ ได้แก่ การปรับปรุงการเสริมสร้างกิจการด้านการทหารให้เป็นการกำลังเข้มแข็งของชาติ และเป็นกำลังที่สามารถในการรบ การสงคราม และการปราบปรามจลาจล ทั้งนี้ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาติ รักษาเอกราช และรักษาความมั่นคงของชาติไว้ให้ยั่งยืนถาวรต่อไป

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติและยุทธศาสตร์ชาติเป็นหนทางปฏิบัติที่จะเสริมสร้างให้เกิดความมั่นคงแห่งชาติ ตลอดจนมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และผลประโยชน์แห่งชาติ ดังจะกล่าวต่อไปนี้ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ คือ หนทางปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ หรือเป็นข้อความแสดงแนวทางปฏิบัติซึ่งรัฐบาลแห่งชาติกำหนดขึ้นในอันที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ เกี่ยวกับความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ให้คำจำกัดความว่า นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ หมายถึง หนทางปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ในระดับชาติของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ เป็นกรอบในการดำเนินการเพื่อรักษาผลประโยชน์แห่งชาติและความมั่นคงแห่งชาติ ทั้งนี้สำนักงาน สภาความมั่นคงแห่งชาติจะเป็นผู้เสนอแนะนโยบายความมั่นคงแห่งชาติต่อสภาความมั่นคงแห่งชาติ ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน เพื่อขอรับความเห็นชอบสำหรับไว้ใช้ในการบริหารให้บรรลุถึงซึ่ง วัตถุประสงค์ของชาติ” สำหรับการศึกษาในวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ให้ถือนิยามของ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ ดังนี้ "นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายระดับชาติซึ่งเกี่ยวกับการ ดำรงไว้ซึ่งเอกราช อธิปไตย เอกภาพ และบูรณภาพแห่งดินแดนของชาติ การรักษาไว้ซึ่งสถาบันอันเป็นหลักของชาติและการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของชาติ"

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

ความมั่นคงแห่งชาติเป็นเรื่องที่ กว้างขวาง เกี่ยวข้อง และครอบคลุมทุกเรื่องของกิจการ ต่าง ๆ ภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความมั่นคง ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การป้องกันประเทศ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ความมั่นคง แห่งชาติ จึงไม่ใช่เรื่องของการป้องกันประเทศเหมือนในอดีต ที่ความมั่นคงต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ ทางด้านการป้องกันประเทศเป็นสำคัญ แต่เป็นปรากฏการณ์และสถานการณ์ของประเทศที่รวมเอากิจกรรมต่าง ๆ อันจะทำให้ชาติเกิดความมั่นคงขึ้น

บทที่ ๓

กระบวนการพัฒนาต่อธุรกิจในยุค ๕.๐

เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการ ให้บริการรับการจัดทะเบียนห้างหุ้นส่วน-บริษัทไปสู่การจัดทะเบียนโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษากฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยในปัจจุบัน ว่ามีข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลอย่างไร รวมถึงแนวทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐอื่น และกระบวนการจดทะเบียนธุรกิจของต่างประเทศ เพื่อนำมาเทียบเคียงและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดทะเบียนห้างหุ้นส่วน-บริษัท ทั้งนี้การศึกษาวิเคราะห์การจัดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด เนื่องจาก เป็นรูปแบบองค์กรธุรกิจซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ได้รับความนิยมและถูกเลือกใช้ในการเริ่มต้นการประกอบธุรกิจมากที่สุดในประเทศไทย โดยยกประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาในการพัฒนาระบบการจัดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์และทางเลือกเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน - บริษัททางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย และความเหมาะสมของแต่ละทางเลือก เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบดังกล่าวใน ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งในส่วนท้ายของบทนี้จะกล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากระบบการจัดทะเบียนห้าง หุ้นส่วน-บริษัททางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการจัดทะเบียนในปัจจุบันพร้อมข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการจดทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล (องค์กรธุรกิจ) ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย

การประกอบธุรกิจการค้าอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งโดยบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของ กิจการโดยลำพัง หรืออาจดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นเป็นกลุ่มคณะก็ได้ การตัดสินใจเลือกดำเนินธุรกิจการค้าในรูปแบบใดนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ด้วยกัน เช่น ลักษณะของกิจการค้า เงินทุน ความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจเป็นต้น เพื่อให้ การประกอบธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จและนำมาซึ่งผลประโยชน์และกำไรสูงสุด

รูปแบบองค์กรธุรกิจในประเทศไทยมีอยู่ด้วยกัน ๒ แบบ คือ

๑. รูปแบบองค์กรธุรกิจที่ไม่เป็นนิติบุคคล

๑.๑ กิจการเจ้าของคนเดียวคือ ธุรกิจที่มีบุคคลคนเดียวเป็นผู้ลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการโดย ลำพัง กิจการในลักษณะนี้ หากเข้าข่ายเป็นกิจการตามพระราชบัญญัติ

ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.๒๔๙๙ เจ้าของกิจการต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ

๑.๒ ห้างหุ้นส่วนสามัญ (ประเภทไม่จดทะเบียน) คือ การประกอบธุรกิจที่มีบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน เรียกว่า "หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบ" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้ หากจดทะเบียนจะเรียกว่า "ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล"

๑.๓ การจดทะเบียนพาณิชย์โดยกิจการที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่

๑.๓.๑ การทำโรงสีข้าวและการทำโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร

๑.๓.๒ การขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่าง คิดรวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งขายได้เป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาทขึ้นไป หรือมีสินค้าดังกล่าวไว้เพื่อขายมีค่ารวมทั้งสิ้น เป็นเงินตั้งแต่ ๕๐๐ บาทขึ้นไป

๑.๓.๓ นายหน้าหรือตัวแทนค้าต่างซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างก็ตาม และสินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาท ขึ้นไป

๑.๓.๔ การหัตถกรรมหรืออุตสาหกรรมไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และขายสินค้าที่ผลิตได้คิดราคารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาทขึ้นไป หรือในวันหนึ่งวันใดมีสินค้าที่ผลิตได้เป็นเงินตั้งแต่ ๕๐๐ บาทขึ้นไป

๑.๓.๕ การขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟ หรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขายทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การรับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับจำนำ และการทำโรงแรม

ทั้งนี้ มีกิจการบางประเภทที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ เช่น การค้าเสรี การค้าแฝงลอย พาณิชยกิจเพื่อบำรุงศาสนา หรือเพื่อการกุศล พาณิชยกิจของนิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งขึ้น เป็นต้น

สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์นั้น อาจกล่าวได้ไม่ค่อยชัดเจนนัก ว่าถือเป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่งหรือไม่ เนื่องจากการจดทะเบียนพาณิชย์เป็นไปโดยผลของกฎหมาย กล่าวคือ หากประกอบธุรกิจเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด ก็จะต้องจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่สามารถเลือกที่จะไม่จดทะเบียนได้ และผู้ที่จะต้องจดทะเบียนพาณิชย์นั้น อาจเป็นได้ ทั้งผู้ประกอบการค้าแบบกิจการเจ้าของคนเดียวหรือแบบกลุ่มบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคล เป็นต้น

รูปแบบองค์กรธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล

๑. ห้างหุ้นส่วนสามัญ (ประเภทจดทะเบียน) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แบ่งห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑.๑ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คือ การประกอบธุรกิจที่มีบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน ผู้ลงทุนจะมีเพียงประเภทเดียวเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนเข้าเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการได้ ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะต้องจดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

๑.๒ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คือ การประกอบธุรกิจที่มีบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ประเภทที่ต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" และอีกประเภทหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดเท่านั้นที่สามารถเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ และห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

๒. บริษัท

๒.๑ บริษัทจำกัด คือ การประกอบธุรกิจที่มีบุคคลร่วมลงทุนอย่างน้อย ๓ คนมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการเรียกว่า "ผู้ถือหุ้น" แบ่งทุนออกเป็นหุ้น และมีมูลค่าหุ้นละเท่า ๆ กัน มูลค่าหุ้นจะต้องไม่ต่ำกว่า ๕ บาท ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินที่ยังส่งใช้ไม่ครบ ทั้งนี้ บริษัทจำกัดจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

๒.๒ บริษัทมหาชนจำกัด คือ การประกอบธุรกิจที่มีบุคคล ๑๕ คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการเรียกว่า "ผู้ถือหุ้น" ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินของผู้ถือหุ้นแต่ละคนตกลงจะร่วมลงทุน บริษัทมหาชนจำกัดมีลักษณะคล้ายกับบริษัทจำกัด แต่ต่างกันที่บริษัทมหาชนจำกัดสามารถนำหุ้นออกเสนอขายต่อประชาชน โดยผู้ถือหุ้นมีความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ต้องชำระ และบริษัทดังกล่าวได้ระบุมูลค่าทรัพย์สินเช่นนั้นไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิ ทั้งนี้ การจดทะเบียนบริษัทมหาชนไม่มีการกำหนดจำนวนทุนจดทะเบียนขั้นต่ำไว้ใน ส่วนจำนวนกรรมการ ต้องมีจำนวนกรรมการของบริษัทไม่น้อยกว่า ๕ คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งต้องมีที่อยู่ในประเทศไทย และบริษัทมหาชนจำกัดจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.๒๕๓๕

หลักเกณฑ์ในการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

จากบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สามารถจำแนกองค์ประกอบหรือ หลักเกณฑ์ในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนหุ้นส่วนและบริษัทได้ดังนี้

๑. การจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท (มาตรา ๑๐๑๒) และรายการที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีในการจดทะเบียน (มาตรา ๑๐๖๔, มาตรา ๑๐๗๘ และมาตรา ๑๐๘๘ ประกอบ มาตรา ๑๑๑๑

๒. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๐๑๒ บัญญัติว่า อันว่าสัญญาจัดตั้ง ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงเข้ากันเพื่อกระทำการกิจการร่วมกัน ด้วยประสงค์จะแบ่งปันกำไรอันจะพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น และมาตรา ๑๐๖๔, มาตรา ๑๐๗๘, มาตรา ๑๐๘๘ ประกอบมาตรา ๑๑๑๑ ได้บัญญัติให้การจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้าง หุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ต้องมีรายการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

จากบทบัญญัติดังกล่าวย่อมเห็นได้ว่า ห้างหุ้นส่วนและบริษัทเป็นองค์กรธุรกิจที่เกิดขึ้นโดยความประสงค์ของบุคคลที่ตกลงเข้าร่วมกันเพื่อทำการและแบ่งปันผลกำไรซึ่งทำมาหาได้ จากกิจการนั้น และในการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนและบริษัทนั้น กฎหมายได้กำหนดรายการ หรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ร่วมจัดตั้งจะต้องตกลงกันและนำความมาจดทะเบียน อันเป็นที่มาของการ จัดทำและกำหนดแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับการจดทะเบียนที่ใช้มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

๓. การจัดตั้งสำนักงานสำหรับจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท (มาตรา ๑๐๑๔) เขตพื้นที่ในการยื่นคำขอจดทะเบียนจัดตั้งและแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน (มาตรา ๑๐๑๖) อำนาจของนายทะเบียนในการปฏิเสธไม่ยอมรับจดทะเบียน (มาตรา ๑๐๑๙) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๐๑๔ บัญญัติว่า บรรดาสำนักงาน สำหรับจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัททั้งหลายนั้น ให้เสนาบดีเจ้ากระทรวงซึ่งบัญชาการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทเป็นผู้ออกกฎข้อบังคับจัดตั้งขึ้น และมาตรา ๑๐๑๖ บัญญัติว่า การจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ทำการกิจการอยู่ ณ ตำบลใดในพระราชอาณาจักร ท่านให้จดทะเบียน ณ หอทะเบียนสำหรับตำบลนั้น การแก้ไขข้อความที่ได้จดทะเบียน ประการหนึ่งประการใดในภายหลังก็ดี กับทั้งแก้ไขการอื่นอย่างหนึ่งอย่างใดอันบทบัญญัติแผนกนี้บังคับหรืออนุญาตให้จดทะเบียนก็ดี ก็ต้องจด ณ หอทะเบียนแห่งเดียวกันนั้น

จากบทบัญญัติมาตรา ๑๐๑๔ ได้กำหนดให้เสนาบดีเจ้ากระทรวงซึ่งบัญชาการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทเป็นผู้ออกกฎข้อบังคับจัดตั้งสำนักงานสำหรับจดทะเบียนขึ้น ซึ่งในการรับจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ดังนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จึง เป็นผู้ที่มีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อจัดตั้งสำนักงานจดทะเบียนดังกล่าว โดยได้มีการออก กฎกระทรวงจัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แต่งตั้งนายทะเบียน และกำหนดหลักเกณฑ์และ วิธีการในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๔๙ และกฎกระทรวงจัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แต่งตั้งนายทะเบียน และกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ขึ้น โดยมี

สาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานจดทะเบียน ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน และอำนาจหน้าที่ของนายทะเบียน สรุปได้ดังนี้

๑. จัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลางขึ้นในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นนายทะเบียนกลาง และให้นายทะเบียนกลางมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ และประเภทวิชาการตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป ในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นผู้ช่วย นายทะเบียนกลาง เพื่อปฏิบัติงานทะเบียนของห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัดที่มีสำนักงานแห่งใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดอื่นทั่วราชอาณาจักร

๒. จัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทขึ้นในท้องที่ ๆ นายทะเบียนกลางเห็นสมควร โดยมีจำนวนสำนักงาน เขตพื้นที่รับผิดชอบและวันเปิดทำการตามที่นายทะเบียนกลางกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทให้ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหารประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไประดับปฏิบัติงานซึ่งมีอายุราชการไม่น้อยกว่าห้าปี และตั้งแต่ระดับชำนาญการขึ้นไป ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งนายทะเบียนกลางแต่งตั้งเป็นนายทะเบียน

แบบพิมพ์คำขอจดทะเบียน

กฎกระทรวงจัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แต่งตั้งนายทะเบียน และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๔๙ ข้อ ๔ กำหนดให้นายทะเบียนกลางประกาศกำหนดแบบคำขอจดทะเบียน ซึ่งนายทะเบียนกลาง ได้ออกระเบียบสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลางว่าด้วยการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔ กำหนดแบบพิมพ์ในการยื่นคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทไว้ในข้อ ๑๘ โดยกำหนดว่า

ข้อ ๑๘ คำขอจดทะเบียน รายการจดทะเบียน เอกสารประกอบรายการจดทะเบียนและเอกสารประกอบคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทให้ทำตามแบบพิมพ์ที่นายทะเบียนกำหนดรูปแบบแนบท้ายระเบียบ

การยื่นคำขอจดทะเบียนให้ยื่นคำขอจดทะเบียนและเอกสารประกอบจำนวนหนึ่งชุดตามประเภทการจดทะเบียนแนบท้ายระเบียบนี้

รายละเอียดวัตถุประสงค์ที่จะจดทะเบียน ผู้ขอจดทะเบียนจะจัดพิมพ์ขึ้นโดยใช้แบบ ว. หรือใช้แบบ ว.๑ - แบบ ว.๕ แบบใดแบบหนึ่งที่กำหนดไว้แนบท้ายระเบียบนี้ก็ได้แต่จะเพิ่มเติม หรือแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงคำหรือข้อความในแบบ ว.๑ - แบบ ว.๕ ไม่ได้ หากประสงค์จะกำหนดรายละเอียดวัตถุประสงค์เพิ่มเติม หรือแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงคำหรือข้อความให้แตกต่างไปจากที่กำหนดไว้ในแบบ ว.๑ - แบบ ว.๕ ผู้ขอจดทะเบียนจะต้องจัดพิมพ์ขึ้นโดยใช้แบบ ว. นอกจากนี้ระเบียบสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลางว่าด้วยการจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนและบริษัท (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๔. ได้ยกเลิกแบบ หส.๑ และแบบ บอจ.๑ แนบท้ายระเบียบสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วน

บริษัทกลางว่าด้วยการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔ โดยให้ใช้ แบบ หส.๑ แบบ บอจ.๑ ที่แนบท้ายระเบียบฉบับนี้แทน

ทั้งนี้ การกรอกข้อความในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนและเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียน ให้พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดหรือเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้นไม่สามารถเขียนด้วยลายมือได้ ตามระเบียบสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลางว่าด้วยการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔ ข้อ ๑๙

กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคลของประเทศไทย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคลของประเทศไทย ประกอบด้วยกฎหมาย ต่างๆ แบ่งได้ดังนี้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ ๓ ลักษณะ ๒๒ ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท กฎกระทรวง และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เป็นกฎหมายแม่บทและกฎหมายลูกที่กำหนดหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทจำกัด และการดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียน

พระราชบัญญัติกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ พ.ศ. ๒๕๙๙

พระราชบัญญัติกำหนดความผิดฯ เป็นกฎหมายที่กำหนดขึ้นเพื่อรองรับและบังคับการให้มีการปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ อย่างเคร่งครัด แยกออกมาเป็นพระราชบัญญัติอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เนื่องจากแต่เดิมนั้นความผิดอันเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคมและมูลนิธิเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. ๑๒๗ แต่ต่อมาได้ถูกยกเลิกไปโดย พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. ๒๔๙๙ และในร่างประมวลกฎหมายอาญาใหม่ก็ มิได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับความผิดในเรื่องนี้ไว้ จึงได้มีการบัญญัติความผิดดังกล่าวนี้ขึ้นไว้เป็นพระราชบัญญัติอีกฉบับหนึ่ง

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

นอกจากบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท และพระราชบัญญัติกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ พ.ศ. ๒๕๙๙ ซึ่งนายทะเบียนใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคำขอจดทะเบียนแล้วนายทะเบียนยังมีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ อีกด้วย เนื่องจากในการพิจารณาคำขอจดทะเบียนนั้น คำสั่งใด ๆ ของนายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียน ถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครองตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ได้ให้คำนิยามและกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ในทางแพ่งและพาณิชย์ หรือในการดำเนินงานของรัฐ ที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือที่เรียกว่า

“ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์” ดังนั้นกฎหมายดังกล่าวจึงมีผลใช้บังคับและครอบคลุมถึงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน และบริษัทตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยห้างหุ้นส่วนและบริษัท ที่จะกระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

การจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เปิดช่องทางใหม่สำหรับยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Registration โดยให้ผู้แทนสามารถจัดทำและยื่นคำขอจดทะเบียนแทนผู้ที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลได้ ในปัจจุบันผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จะต้องเป็นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่ หุ้นส่วน/หุ้นส่วนผู้จัดการในกรณีคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน หรือผู้เริ่มก่อการ/กรรมการ ในกรณีคำขอจดทะเบียนบริษัทจำกัด โดยบุคคลดังกล่าวต้องมี Username & Password เพื่อเข้าระบบและลงลายมือชื่อ ซึ่งเกิดข้อจำกัดในการเข้าใช้งานแก่ผู้ใช้บริการบางส่วน เนื่องจากในทางปฏิบัติผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้บริการจากผู้แทนจดทะเบียนให้เป็นผู้ดำเนินการแทน เช่น บริษัทกฎหมายหรือสำนักงานบัญชี ในการจัดทำและยื่นคำขอจดทะเบียน ส่งผลให้มีผู้ใช้ระบบน้อยและผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร

เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น กรมฯ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงระบบเพิ่มเติม โดยเพิ่มช่องทางให้ผู้แทน ๖ ประเภท ได้แก่ ผู้ทำบัญชี หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้รับรองลายมือชื่อจดทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด ผู้บังคับหลักประกัน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้ที่เป็นสามัญสมาชิกและสมาชิกวิสามัญแห่งเนติบัณฑิตยสภา สามารถจัดทำและยื่นคำขอจดทะเบียนแทนผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นหุ้นส่วน/หุ้นส่วนผู้จัดการในกรณีคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน หรือผู้เริ่มก่อการ/กรรมการ/ผู้ถือหุ้น ในกรณีคำขอจดทะเบียนบริษัทจำกัดได้ โดยผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลดังกล่าวไม่จำเป็นต้องมี Username & Password การเข้าใช้ระบบอีกต่อไป ทั้งนี้ ผู้แทนจะต้องลงทะเบียนและยืนยันตัวตนเพื่อขอรับ Username & Password เพื่อเข้าระบบ ในส่วนของผู้ที่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน (Username & Password) อยู่แล้ว และประสงค์จะดำเนินการในฐานะผู้แทนให้ดำเนินการเพิ่มสิทธิเป็นผู้แทนผ่านระบบได้ทันที

การเพิ่มช่องทางให้ผู้แทนสามารถจัดทำและยื่นคำขอจดทะเบียนแทนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ถือเป็นมาตรการสนับสนุนให้มีผู้ใช้ระบบออนไลน์ ต่อยอดจากเดิมที่กรมฯ ได้เปิดให้บริการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ ปรับปรุงรูปแบบการกรอกแบบฟอร์มให้ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งขยายระยะเวลาและเพิ่มส่วนลดอัตราค่าธรรมเนียมแก่ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จากเดิมลดให้ร้อยละ ๓๐ เป็นลดให้ร้อยละ ๕๐ เป็นระยะเวลา ๓ ปี ภายในปี ๒๕๖๖ การพัฒนารูปแบบการจดทะเบียนในครั้งนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยบรรเทาความเดือดร้อนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ลดการ

เดินทางและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกรมฯ ขอเป็นหนึ่งกำลังใจให้ผู้ประกอบการสามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยดีพร้อมกัน

ขั้นตอนการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

เป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจ คือ การจดทะเบียนบริษัทด้วยตนเอง เป็นทางเลือกหนึ่ง que ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการขั้นตอนได้ โดยไม่ผ่านบุคคลที่สองหรือสาม ซึ่งอาจมีขั้นตอนที่ยุ่งยากไม่มากนัก แต่วันนี้มีสรุปขั้นตอน การจดทะเบียนบริษัทไม่ว่าใครก็สามารถทำได้ ดังนี้

จดทะเบียนบริษัทขั้นตอนที่ ๑ : จองชื่อบริษัทก่อน

การจองชื่อบริษัท คือขั้นตอนแรกที่เราต้องทำ หากเราไม่ทำการจองชื่อบริษัท จะไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้ โดยสามารถยื่นจองชื่อบริษัทได้ ขั้นตอนด้วยกัน

ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการสามารถทำการจองชื่อบริษัทได้บนเว็บไซต์ www.dbd.go.th โดยต้องทำการสมัครสมาชิก เพื่อเข้าสู่ระบบเสียก่อน

ยื่นด้วยตนเอง : สามารถยื่นจองชื่อบริษัทด้วยตนเองได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจ ที่ใกล้กับเขตที่เราพักอาศัยอยู่ สำหรับผู้ประกอบการต่างจังหวัดสามารถยื่นได้ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

หลังจากชื่อบริษัทที่ทำการจองผ่านการตรวจสอบ และอนุญาตให้ใช้ในการจดทะเบียนบริษัทได้แล้ว จะต้องจดทะเบียนบริษัทไม่เกิน ๓๐ หลังจากชื่อผ่านการตรวจสอบ

จดทะเบียนบริษัทขั้นตอนที่ ๒ : เตรียมเอกสารสำคัญในการจดทะเบียน

เป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญ คือ การเตรียมเอกสารและข้อมูลสำคัญ สำหรับการยื่นหนังสือบริคณห์สนธิ และการจัดตั้งบริษัท รวมถึงการประชุมจัดตั้งบริษัทด้วย

หนังสือบริคณห์สนธิ คือ ตราสารที่ผู้จัดตั้งบริษัทได้จัดทำขึ้น เพื่อจดทะเบียนบริษัท ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญที่ประกอบไปด้วย ชื่อบริษัท ที่ตั้งบริษัท วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งบริษัททุน ผู้ถือหุ้น และพยาน โดยที่สามารถยื่นคำขอผ่านอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งในระบบจะให้กรอกรายละเอียดคำขอ อย่างเช่นเลขใบจองชื่อ เป็นต้น

จดทะเบียนบริษัทขั้นตอนที่ ๓ : รายละเอียดการประชุมจัดตั้ง จดทะเบียนบริษัท

ในขั้นตอนนี้ จะเป็นการยื่นคำรับรองการจดทะเบียนบริษัท โดยจะต้องจัดให้มีการประชุมตั้งบริษัท โดยจะต้องมีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ประชุม รวมถึงผู้เป็นประธานในการประชุมให้ชัดเจน เพื่อนำไปเขียนรายงานการประชุมจัดตั้งบริษัท ซึ่งจะมี ๒ รูปแบบให้เลือก ได้แก่ รูปแบบสำเร็จรูป และกำหนดเอง โดยมีวาระในการประชุมหลัก ๆ มีดังต่อไปนี้

ข้อบังคับของบริษัท

การเลือกกรรมการบริษัท รวมถึงอำนาจของกรรมการ

การเลือกตั้งผู้สอบบัญชี (ซึ่งจะต้องระบุค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้สอบบัญชีด้วย)

ข้อมูลผู้เริ่มก่อการ ข้อมูลผู้ถือหุ้น

จำนวนหุ้น

ค่าตอบแทนต่าง ๆ

จดทะเบียนบริษัทขั้นตอนที่ ๔ : ยื่นจดทะเบียนบริษัทผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อเตรียมข้อมูลทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว ให้นำข้อมูลทั้งหมดมากรอกผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ซึ่งจะต้องทำการลงทะเบียน และยืนยันตัวตนให้เรียบร้อยเสียก่อน การกรอกข้อมูลจะเป็นไปตามขั้นตอนที่สามารถใส่รายละเอียดต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ลงในระบบได้เลย นอกจากข้อมูลที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว ยังมีรายละเอียดลูกค้า ผู้รับเหมา ระบุสินค้าและบริการ เอกสารประกอบการจดทะเบียนบริษัท เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงาน สำเนารายงานการประชุม รายชื่อผู้เริ่มก่อการและผู้เข้าถือหุ้น หรือเอกสารอื่น ๆ หลังจากกรอกข้อมูลเสร็จคลิก “ยืนยันคำขอ” แล้วรอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนบริษัทต่อไป

การปฏิบัติใช้การจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงพาณิชย์โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำการเปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) อย่างเป็นทางการ ซึ่งนับตั้งแต่ววันนี้เป็นต้นไป ผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้แล้ว อย่างครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นประกอบธุรกิจจนถึงเลิกกิจการ เป็นการพลิกโฉมการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลแบบเดิม ๆ มาเป็นการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Registration มีระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และมีความมั่นคงปลอดภัยในทุกมิติไม่ว่าจะเป็น การป้องกันการเข้าถึงระบบ การบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้ที่มีเจตนาที่ไม่ดีนำไปใช้หาประโยชน์ และนำไปก่ออาชญากรรมได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการ e-Registration จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการยืนยันตัวตนกับกรมฯ หรือข้อมูลที่ได้จดทะเบียนฯไว้จะมีความปลอดภัย และไม่ถูกคุกคามจากโลกไซเบอร์ นอกจากนี้ระบบ e-Registration ยังเป็นการช่วยพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน หรือ SMEs ด้วย รวมทั้งส่งผลต่อจำนวนนิติบุคคลตั้งใหม่ การสร้างงาน เพิ่มการลงทุนในประเทศ และช่วยลดการประกอบธุรกิจนอกระบบ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลธุรกิจรวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทางภาษีมีความถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถสะท้อนหรือบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เป็นประโยชน์ต่อการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าของประเทศและต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาตัดสินใจประกอบธุรกิจได้มากขึ้น

ทั้งนี้ คาดว่าจะมีผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ราว ๒,๕๐๐ – ๓,๐๐๐ รายต่อเดือนหรือประมาณ ๓๐,๐๐๐ – ๓๖,๐๐๐ รายต่อปี สำหรับผู้ที่ยังไม่มีความพร้อมในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ยังคงสามารถเดินทางมาจดทะเบียนฯ ได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัดได้เหมือนเดิม การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนาดิจิทัล

เพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนโดยให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์และข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ รวมไปถึงการสร้าง Platform การให้บริการภาครัฐเพื่อให้ภาคเอกชนหรือนักพัฒนาสามารถนำบริการของภาครัฐไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการ และสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจต่อไป การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการจดทะเบียน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล โดยมีระบบการยืนยันตัวตนด้วย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และนโยบายของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุด กระทรวงพาณิชย์มีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจไทยต้องเข้มแข็งและแข่งขันได้ด้วยความมั่นคง โดยต้องมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่ไม่สูงเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ และที่สำคัญการติดต่อกับหน่วยงานราชการต้องมีความคล่องตัว จึงได้สั่งการให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเร่งพัฒนาการให้บริการของกรมฯ ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการจดทะเบียนธุรกิจที่ต้องมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุป

เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเดิมไปสู่ยุคดิจิทัล ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีจัดให้นิติบุคคลมีการจดทะเบียนพร้อมหลักประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สาม ที่มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการให้บริการด้านการสอบบัญชี หรือด้านการทำบัญชี หรือวิชาชีพบัญชีด้านอื่น ตามมาตรา ๑๑ แห่ง พรบ. พ.ศ.๒๕๔๗ เพื่อเป็นอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชีได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พัฒนาระบบการขอจดทะเบียนนิติบุคคลใหม่ผ่านระบบออนไลน์ที่เรียกว่า ระบบบูรณาการศูนย์กลางงานบริการภาครัฐด้านการเริ่มต้นธุรกิจ หรือ BIZ Portal โดยสามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด ๒๔ ชั่วโมง และไม่ต้องมาติดต่อกับสภาวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการอีกทางหนึ่งของสภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน โดยกรมฯ ได้ขยายการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลที่ยื่นผ่านระบบ e-Registration ของนิติบุคคลที่มีที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในจังหวัดใด ก็จะทำให้นายทะเบียนที่ประจำอยู่ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนั้นเป็นผู้พิจารณาและรับจดทะเบียนฯ จากเดิมที่ให้นายทะเบียนส่วนกลางเป็นผู้พิจารณาคำขอจดทะเบียนทั้งหมดแบบรวมศูนย์ ทำให้ช่วยย่นระยะเวลาการจดทะเบียนนิติบุคคลทางออนไลน์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

บทที่ ๔

การแก้ปัญหาการพัฒนาธุรกิจในยุค ๕.๐

ในห้วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัล (Digital disruption) หรือความปั่นป่วน (turbulence) อันเกิดจากการที่นวัตกรรมดิจิทัล (Digital innovation) ได้ทำลายกรอบและแนวทางเดิม ๆ ในทาง เศรษฐกิจและสังคม (Socioeconomic) อันได้กลายเป็นโจทย์ใหญ่ในเชิงการพัฒนาในหลายประเทศทั่วโลก เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัลในมุมมองของภาครัฐ ปรากฏการณ์ดังกล่าวเสมือนเป็น “ตัวเร่งปฏิกิริยา” (Catalyst) ให้รัฐบาลจำต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการ ระบบราชการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ ในด้านเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลที่มีพลวัตสูง ด้วยเหตุนี้รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยจึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

สำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะของ ประเทศไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (มาตรา ๒๕๘ ข.) ในขณะที่ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยืดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ช่องทาง (platform) สำคัญประการหนึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคือการใช้ระบบการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการสนับสนุนการ บริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ การให้บริการ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การ บริหารจัดการภาครัฐเกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน ในการดำเนินงาน และยังเป็นการสร้างฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ให้แก่ภาครัฐเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์สภาพและแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ระบบที่มีประสิทธิภาพยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจและสะท้อนภาพลักษณ์ความสะดวกในการประกอบธุรกิจของประเทศไทยในสายตาของนักธุรกิจทั่วโลกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทในปัจจุบัน ซึ่งมีการจัดทำ รายงานผลความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Report) โดยธนาคารโลก แม้การให้บริการสาธารณะบางประเภทมีการดำเนินการผ่านระบบ e-Service มาเป็นระยะเวลาเกือบ ๒ ทศวรรษแล้วก็ตาม การดำเนินงาน ดานเทคโนโลยี

ดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบันเป็นอย่างไร และความสำเร็จในการใช้งานระบบดิจิทัลภาครัฐเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจของ ประเทศไทยมีองค์ประกอบใดบ้าง

ระบบ e-Registration หรือการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ e-Registration หรือการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนธุรกิจรองรับการดำเนินการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการ ของการจดทะเบียน ได้แก่ ขั้นตอนการจองชื่อนิติบุคคล การกรอกข้อมูลประกอบการจดทะเบียน การยื่นคำขอ จดทะเบียน การรับจดทะเบียน การชำระค่าธรรมเนียม และการรับหนังสือรับรองนิติบุคคล นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังดำเนินงานควบคู่กับการจดทะเบียนแบบปกติ เพื่อให้ผู้จดทะเบียนมีทางเลือกในการขอใช้บริการ ภาครัฐได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ ๔ - ๑ ระบบ e-Registration



ที่มา : ประมวลภาพโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖.

ประเด็นสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุความสำเร็จในการปรับตัวด้านดิจิทัลคือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายต้องรู้สึกถึงความเปิดเผยและความปลอดภัยในการใช้งานองค์ประกอบทั้งสองเองก็เป็นบ่อเกิดของ ความไว้วางใจ และเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Service ของกลุ่มนักธุรกิจในกรุงโซล (Seoul) พบว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในยอมรับการใช้ระบบบริการ e-Service ภาครัฐมากกว่าประสบการณ์การใช้ระบบ e-Service นอกจากนี้ทัศนคติของผู้รับบริการในสหรัฐอเมริกาที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Service มีความเชื่อมโยงกับระดับความไว้วางใจเช่นกัน นอกจากนี้ระบบบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูล

ส่วนตัวหรือความลับทางการค้า ผู้พัฒนาและผู้ดูแลระบบยิ่งจำเป็น อย่างยิ่งยวดในการให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ

การตอบสนองวัตถุประสงค์ในการรับบริการของผู้ใช้บริการนับเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพ e-Service ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญในประเด็นนี้หากผลการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ในการรับบริการของประชาชน ย่อมทำให้การจัดทำบริการ สาธารณะขาดประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ อาจกลายเป็นภาระของประชาชนและของภาครัฐเองมากกว่าจะเป็นกลไกในการช่วยเหลือ การนำระบบ e-Service ตัวอย่างเช่น การนำระบบ e-Payment มาใช้กับการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ก็เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการเงินของสำนักงานประกันสังคม อย่างไรก็ตาม หากระบบไม่สามารถตอบสนองต่อ วัตถุประสงค์ในการรับบริการของผู้ประกันตน หรือผู้ประกอบการนายจ้างของผู้ประกันตน กล่าวคือ ระบบไม่สามารถทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการชำระ เงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของระบบนั่นเอง

ความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์ในภาพรวมนั้น มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการผ่านระบบ e-Service ตัวอย่างเช่น กระบวนการค้นหาเว็บไซต์ของระบบที่ประชาชนต้องการ ใช้บริการผ่านโปรแกรมค้นหา (search engine) เว็บไซต์ที่มีคุณภาพสูงมักจะปรากฏให้ผู้สืบค้นเห็นได้ง่ายด้วยการใช้คำค้นหา ประเด็นความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์จะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพื่อนำผลไปพัฒนาเว็บไซต์ต่อไปด้วย การดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่าง เป็นลำดับ ระบบ e-Service ที่ศึกษามีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐอย่างมาก

การดำเนินงานด้านดิจิทัลของประเทศไทย

การดำเนินงานด้านดิจิทัลของประเทศไทยนั้น ยังมีความท้าทายในการดำเนินการ ด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรก คือ ความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ส่งผลให้การแบ่งสรรผลประโยชน์จากดิจิทัลกลับไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือมีการพัฒนาที่กระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่เท่านั้น ทำให้ผู้ให้บริการบางส่วนไม่สามารถ เข้ามามีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัล ประการที่สอง คือ การขาดทักษะและความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้บริการสาธารณะขาดประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ อาจกลายเป็นภาระของประชาชนและของภาครัฐเองมากกว่าจะเป็นกลไกในการช่วยเหลือ ประการที่สาม คือ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นวัฒนธรรมการบริหารภาครัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการดิจิทัลภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานแบบแยกส่วน (Silo culture) ส่วนราชการมักจะปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ โดยไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ขาดความเชื่อมโยงระหว่าง หน่วยงานอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม ระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นมุ่งเน้นการเข้าถึงสิทธิและหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จึงจำเป็นที่หน่วยงานดังกล่าวต้องมีการ

ประสานงานและแบ่งปันข้อมูล เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในรูปแบบใหม่ รวมทั้งต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมภายในองค์กร ส่วนหนึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระยะห่างทางอำนาจ (Power distance) ในวัฒนธรรมไทย ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชา ความชัดเจนของหน่วยงานที่กำหนดนโยบายและความชัดเจนของระเบียบข้อบังคับทั้งหลาย ทำให้ปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันที่ประเด็น สำคัญในการมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลคือการเปลี่ยนวัฒนธรรม การบริหารราชการ ซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่าการใช้เทคโนโลยีภาครัฐ จะต้องสร้างวัฒนธรรมที่สามารถรองรับการเปลี่ยนผ่านทั้งกระบวนการและระบบทำงานเพื่อส่งมอบบริการที่ดีและชีวิตที่ง่ายขึ้นของประชาชน หากไม่มีการเปลี่ยนวัฒนธรรมการบริหารราชการ รัฐบาลดิจิทัลก็ไร้ความหมาย เป็นเพียงการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านกระบวนการดั้งเดิมและโครงสร้างที่ซับซ้อน สร้างความสับสนให้กับผู้รับบริการระบบการให้บริการยังมีการแยกส่วน คุณภาพระบบ e-Service ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งที่ยังขาดหายไปจากระบบต่าง ๆ คือ การโต้ตอบระหว่างผู้ดูแลระบบและผู้รับบริการอย่างทันที่ที่จริงแล้วประเด็นการโต้ตอบนั้น ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการและประชาชนเข้ามาใช้ระบบ e-Service มากขึ้น เพราะการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลคำตอบและคำแนะนำอย่างรวดเร็วทำให้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าดำเนินการไปได้และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้การจัดทำช่องทางแสดงความคิดเห็นและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพก็ยังเป็นองค์ประกอบอีกประการที่สำคัญ เพราะเป็นช่องทางที่ผู้รับบริการจะให้ความเห็นที่เป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบในอนาคตอีกด้วย

ปัญหาและแนวทางการดำเนินการเชิงปฏิบัติการ

สภาพปัญหาและลักษณะของระบบจดทะเบียนนิติบุคคล จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ใช้บริการ (บุคคล ทั่วไป สำนักงานกฎหมายหรือสำนักงานบัญชีที่ให้บริการรับจดทะเบียน) และเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ความเห็นส่วนใหญ่มุ่งและให้ความสนใจกับการใช้ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) อย่างไรก็ตาม ระบบ e-Registration ยังใช้งานยากและไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้มากเท่าที่ควร ดังนี้

๑. การลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตนและขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ในขั้นตอนการยืนยันตัวตน ผู้ใช้บริการยังต้องเดินทางมายังหน่วยให้บริการเพื่อยื่นเอกสารอยู่ก่อให้เกิดความไม่สะดวก โดยทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง นอกจากนี้หากหุ้นส่วน/หุ้นส่วน ผู้จัดการ ผู้เริ่มก่อการ/กรรมการ/ผู้ถือหุ้น ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือของไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นชาวต่างชาติ ทำให้ไม่สามารถยืนยันตัวตนเพื่อขอรับ Username & Password ส่งผลให้ไม่สามารถใช้บริการจดทะเบียนผ่านระบบ e-Registration ได้

๒. การกรอกรายละเอียดคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-Registration ด้วยแบบฟอร์มคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ e-Registration ในปัจจุบัน ยังอิงตามแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนทางช่องทางปกติ ซึ่งมีความซับซ้อนในบางจุด ทำให้ผู้ขอจดทะเบียนสับสน

และเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบ เช่น ในการกรอกคำขอจดทะเบียนเพื่อ จดทะเบียน หนังสือบริคณห์สนธิและจัดตั้งบริษัทพร้อมกันผู้จดทะเบียนต้องกรอกข้อมูลคำขอ โดยเรียงลำดับตั้งแต่การจองชื่อ แบบ บอจ.๒ แบบ บอจ.๓ แบบ บอจ. ๕ แบบ ก เป็นต้น ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลหลายรายการ เช่น ชื่อของบริษัท (ตามที่ได้จองชื่อไว้) ที่ตั้ง สำนักงาน แห่งใหญ่/สาขา, e-mail, หมายเลขโทรศัพท์ของ บริษัทหรือกรรมการและหรือชื่อ วัตถุที่ ประสงค์ของบริษัท ที่จะประกอบกิจการค้าทุนจดทะเบียนจะต้องแบ่งเป็นหุ้น ๆ มีมูลค่าหุ้น เท่า ๆ กัน ข้อบังคับ (ถ้ามี) รายชื่อหรือ จำนวนกรรมการที่มี อำนาจลงชื่อแทนบริษัท (อำนาจกรรมการ) ดวงตราสำคัญ (ถ้ามี) เป็นต้น ซึ่งรายการข้อมูล ดังกล่าวมีรายละเอียด ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม ในการจัดตั้งบริษัทจำกัดโดยทั่วไป ที่มีรายละเอียดโครงสร้างไม่ ซับซ้อนยุ่งยาก ก็ไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลบางรายการ เช่น ความรับผิดชอบของกรรมการ เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้ใช้บริการมองว่า การกรอกข้อมูลเพื่อยื่นคำขอจดทะเบียน เป็นเรื่องยุ่งยาก และใช้ งานไม่สะดวก ก่อให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อการใช้งาน

นอกจากนี้ ในการกรอกข้อมูลอำนาจกรรมการของบริษัทจำกัด ยังมีความซับซ้อน และก่อให้เกิด ความสับสนแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก รวมถึงมีข้อจำกัดทางเทคนิคบาง ประการ ทำให้ระบบไม่สามารถรองรับรูปแบบอำนาจกรรมการได้ทุกรูปแบบ โดยระบบ สามารถรองรับอำนาจกรรมการได้สูงที่สุดไม่เกิน ๒ เจือนไขเท่านั้น เช่น นาย ก. และนางสาว ข. ลงลายมือชื่อร่วมกัน หรือ นาย ค. ลงลายมือชื่อและประทับตราสำคัญของบริษัท ซึ่งจาก ตัวอย่างนั้นจะต้องแยกบันทึกข้อมูล ดังนี้ หน้าจออำนาจกรรมการแบบที่ ๑ ให้ระบุ นาย ก. และนางสาว ข. ลงลายมือชื่อร่วมกัน หน้าจออำนาจกรรมการแบบที่ ๒ ให้ระบุ นาย ค. ลง ลายมือชื่อและประทับตราสำคัญของบริษัท โดยระบบ จะใช้ข้อความ “หรือ” คั่นระหว่าง เจือนไขที่ ๑ และเจือนไขที่ ๒ ให้อัตโนมัติในการสร้างข้อความอำนาจกรรมการ กรณี มี ข้อความอำนาจกรรมการเพิ่มเติมให้ระบุไว้ในหัวข้อ “ข้อความอำนาจกรรมการเพิ่มเติม” ของ หน้าจออำนาจกรรมการแบบที่ ๒ ทั้งนี้ การเลือกอำนาจกรรมการในแต่ละเจือนไขนั้น ให้ เลือกได้เฉพาะรูปแบบที่กำหนดเท่านั้น จึงเห็นได้ว่าการกรอกอำนาจกรรมการของบริษัท จำกัด มีความซับซ้อนก่อให้เกิดความสับสนและเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจาก ประชาชนอาจไม่ทราบว่า รูปแบบอำนาจกรรมการที่ตนเองประสงค์จะจดทะเบียน ควรกรอก ในระบบอย่างไร นอกจากนี้ ระบบยังไม่สามารถรองรับรูปแบบอำนาจกรรมการได้ทุกรูปแบบ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถกำหนดรูปแบบอำนาจกรรมการตามที่ตนต้องการได้ ซึ่งถือเป็น ข้อจำกัดในการให้บริการ

ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๗๙) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนา ประเทศที่ ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และให้หน่วยงานของรัฐนำมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมประเทศในระดับภูมิภาคและระดับโลก ประกอบกับใน ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่าง แพร่หลาย ครอบคลุมและ เชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้าด้วยกันเสมือนเป็นหนึ่งเดียว อันส่งผล กระทบต่อการรับรู้และการพัฒนาทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศได้ในเวลาอันสั้น นอกจากนี้

ยังส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิถีชีวิตและ สังคมที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และการใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงรูปแบบการให้บริการของภาครัฐด้วย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา ธุรกิจการค้าและบริการ โดยการส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจของประเทศไทยให้มีศักยภาพ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบสอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงต้องจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทั้งใน ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตลอดจนโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่ทันสมัย สำหรับใช้เป็นช่องทางการในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามพันธกิจของกรม นอกจากนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังได้กำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของกรมฯ ที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการ ให้บริการด้านทะเบียน คลังข้อมูลและนวัตกรรมการให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย และเชื่อถือได้ โดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ซึ่งเป็นมุมมองการให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและประชาชนอย่างรู้ใจด้วยการนำเสนอรูปแบบและบริการที่ ทันสมัยหลากหลายช่องทาง ซึ่งที่ผ่านกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาและ ปรับปรุงรูปแบบการ ให้บริการมากมาย ยกตัวอย่างเช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) การนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) คลังข้อมูลธุรกิจ (Data Warehouse) และการบริการระบบหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (e-certificate) เป็นต้น

เนื่องจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ปี ๒๕๖๔ จึงได้มีความพยายามในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการ ให้บริการมากมาย ยกตัวอย่างเช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) การนำส่งงบการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) คลังข้อมูลธุรกิจ (Data Warehouse) และการบริการระบบหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (e-certificate) เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ได้รับความสนใจและความนิยมจากประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้ให้บริการมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนการดำเนินการทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง ตลอดจนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประชาชน สามารถเข้าไปใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่ตนสะดวก อีกทั้งยังทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นสามารถ เข้าถึงแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการต่อยอด เพื่อบริหารกิจการของตนได้โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน อันเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและสร้างการ แข่งขันทางการค้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ จะเห็นได้จากข้อมูลการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก กล่าวคือ การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) ที่มีการยืนยันการใช้งาน (Activate) จำนวน ๕๐,๙๓๐ ราย และรับจดทะเบียน ๒๑,๑๔๒ ราย

ตั้งแต่เริ่มเปิด ให้บริการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ เช่นเดียวกับการนำส่งผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ซึ่งมีสถิติการ นำส่งงบการเงิน ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ที่มีนิติบุคคลนำส่งงบการเงินจำนวน ๕๕๙,๘๒๕ ราย โดยนำ ส่งผ่านระบบ e-Filing จำนวน ๕๑๙,๖๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และนำส่งในรูปแบบกระดาษจำนวน ๔๐,๒๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการนำส่งงบการเงินผ่านระบบ e-Filing อยู่ในสัดส่วนสูงมาก และมียอดการ นำส่งงบการเงินสูงกว่าปีก่อนเมื่อเปรียบเทียบในห้วงเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) ในปี ๒๕๖๒ พบว่า มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากถึง ๘,๙๐๙,๐๘๖ ครั้ง โดยกรมฯ ได้พัฒนาให้ระบบมีความสมบูรณ์หลากหลาย และสามารถจัดทำผลวิเคราะห์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลและวิเคราะห์ งบการเงิน คู่ค้าทางธุรกิจ ข้อมูลโอกาสทางธุรกิจ รวมทั้งข้อมูลสถิติการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล พร้อมทั้งนำข้อมูลธุรกิจไปสนับสนุนการตัดสินใจ ในการประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๑. ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากบางส่วนยังคงยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมและมองว่า การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นการให้บริการรูปแบบใหม่มีความยุ่งยากซับซ้อน

๒. ปัญหาด้านการยอมรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานยังไม่ยอมรับเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อาจด้วยเหตุผลที่ว่า หน่วยงานนั้นๆยังไม่มีวิสัยทัศน์หรือแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของตนผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓. ปัญหาด้านการออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังมีความ ยุ่งยากซับซ้อนและยากต่อการใช้งานประกอบกับความไม่เสถียรของระบบที่อาจยังไม่มีประสิทธิภาพ และมีพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลได้มากเพียงพอที่จะรองรับการให้บริการของประชาชนจำนวนมากในคราวเดียวกัน

๔. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้ทันที

๕. ปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบ เนื่องจากกฎหมายและระเบียบมีเนื้อหา รายละเอียดที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานในรูปแบบกระดาษมากกว่า จึงทำให้การปรับปรุงหรือ

พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้อง ดำเนินการตามข้อกำหนดเดิมที่มีอยู่ และส่งผลให้เกิดการสร้างขั้นตอนที่ย่งยากและไม่จำเป็นอยู่

๖. ปัญหาการบริหารจัดการข้อมูล เนื่องจากข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความคลาดเคลื่อนมักเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้นำเข้าข้อมูลดำเนินการนำเข้าข้อมูลลงในส่วนที่ไม่ถูกต้องกับหมวดหมู่ของข้อมูล ประกอบกับข้อมูลที่ประชาชนแจ้งมาอาจมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องรวมอยู่ด้วย ทำให้การนำข้อมูลไปใช้ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๑. สร้างความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการภาครัฐ ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน (Knowledge Management) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหาร รูปแบบหนึ่ง

๒. พัฒนาและบูรณาการการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและสอดคล้องการทำงานในรูปแบบเดียวกัน

๓. ออกแบบและพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้ง่ายต่อการใช้บริการ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพ ตอบสนองการให้บริการและข้อมูลที่ย่อมมีเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

๔. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดจากการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทันท่วงที โดยหน่วยงานอาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมสำหรับเป็นทีมสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว

๕. แก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคหรือเป็นการสร้างขั้นตอนที่ย่งยากและไม่จำเป็น ให้แก่ประชาชนต่อการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินการและกระบวนการทำงานมีความคล่องตัวและเอื้อต่อ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

๖. พัฒนาการจัดเก็บและการนำเข้าข้อมูลโดยการสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการนำเข้าข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ให้บริการว่ายิ่ง ข้อมูลมีความถูกต้องเท่าใด การนำข้อมูลไปใช้ย่อมเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากเท่านั้น

แผนภาพที่ ๔ - ๒ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า



ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ๒๕๖๕.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development - DBD)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการส่งเสริม พัฒนาธุรกิจ รวมทั้งงานจดทะเบียน, งานส่งเสริมสมาคมการค้าและหอการค้ามาจากกรมการค้าภายใน นอกจากนี้ยังมีภารกิจใหม่คือการส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาทำการปฏิบัติอย่างผสมผสานพร้อมกับการกิจเดิม ที่เป็นงานด้านจดทะเบียนธุรกิจ การกำกับดูแลธุรกิจ และการให้บริการธุรกิจ

บริการจากทางศูนย์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มีการเปิดให้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. การจดทะเบียนธุรกิจ โดยการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ สามารถขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ www.dbd.go.th ได้อย่างครบวงจร ตั้งแต่การจองชื่อนิติบุคคลออนไลน์, การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration), การจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ (e-Secured), และการเชื่อมโยงข้อมูลการออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวที่ได้รับการส่งเสริมจาก BOI (e-Foreign Certificate)

๒. การขอข้อมูลธุรกิจ การให้บริการข้อมูลธุรกิจ ครอบคลุมการให้บริการข้อมูลแก่ภาคธุรกิจและประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ การให้บริการหนังสือรับรอง, การรับรองสำเนานิติบุคคลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในรูปแบบของเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (e-Service / e-Certificate / e-Certificate File), การให้บริการคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse+) ผ่านทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน DBD e-Service ทั้งระบบ Android และ IOS

๓. การส่งงบการเงิน การให้บริการด้านงบการเงินของนิติบุคคล ได้แก่ การให้บริการนำส่งงบการเงินและสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ซึ่งบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด สามารถจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ เสมือนการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีที่ได้เดินทางไปยังสถานที่จัดประชุม

หรือหากบริษัทใดที่ยังไม่ได้จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ก็สามารถจัดประชุมผู้ถือหุ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ และเมื่อดำเนินการทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว นิติบุคคลสามารถนำส่งงบการเงินผ่านระบบ DBD e-filing ของกรมฯ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปส่งไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในเชิงธุรกิจ

๔. การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ การให้บริการส่งเสริมธุรกิจ ครอบคลุมธุรกิจทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น การให้บริการรับการอบรมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ DBD Academy (www.dbdacademy.com) และการขอเครื่องหมายรับรองผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ DBD Registered และ DBD Verified ผ่านทาง www.trustmarkthai.com

สรุป

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผ่านมา กรมฯ ได้ผลักดันให้มีการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการ ทำงานและการให้บริการประชาชน เพื่อปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ (e-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) และคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น การพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ ที่ต้องการเป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบภายในปี ๒๕๖๔ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น กรมฯ จึงดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจของกรมฯ โดยการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มาปฏิบัติ โดยมีการวางแผนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค ๕.๐ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการรับจดทะเบียนนิติบุคคล และการให้บริการข้อมูลนิติบุคคล ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาระบบการจดทะเบียนนำไปสู่ยุค ๕.๐ ให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและประชาชนด้วย การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ (E-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-registration) และ คลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นล้วนได้รับความนิยมและมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนลดภาระและต้นทุนการดำเนินการแก่ภาคธุรกิจและประชาชนได้เป็นอย่างดี อันถือเป็น แบบอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การคุกคามทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบสามารถสร้างความเสียหายให้แก่บุคคล เศรษฐกิจ ไปจนถึงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศต่าง ๆ ภัยคุกคามอาจเป็นการก่อวินาศกรรม การจารกรรมข้อมูลหรือรหัสสำคัญ การปล่อยข้อมูลวงการทำลายชื่อเสียงของประเทศ องค์กร หรือบุคคล การเผยแพร่ข่าวสารอันเป็นเท็จ รวมถึงการทำลายระบบปฏิบัติการของเซิร์ฟเวอร์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน เป็นต้น

ยังมีภัยคุกคามทางตรรกะอื่น ๆ อีก ตัวอย่างเช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Computer Virus) หนอนคอมพิวเตอร์ (Computer Worm) หรือ หนอนอินเทอร์เน็ต (Worms) ม้าโทรจัน (Trojan horse) สपाายแวร์ (Spyware) สแปมเมล (Spam Mail) หรือ อีเมลขยะ (Junk Mail) คีย์ล็อกเกอร์ (Keylogger) การปฏิเสธการให้บริการ (Denial of Service : DoS) ฟิชชิ่ง (Phishing) การสอดแนม (Snooping) หรือ สนิฟฟิง (Sniffing) หรืออีฟดรอปปิง (Eavesdrooping) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีภัยคุกคามอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นการก่อการร้ายผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า การก่อการร้ายบนโลกไซเบอร์ Cyberterrorism ซึ่งถือเป็นการโจมตีแบบไตร่ตรองไว้ก่อนต่อสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และข้อมูลซึ่งจะก่อให้เกิดความรุนแรงหรือทำลายเป้าหมาย โดยกลุ่มบุคคล หรือตัวแทนที่ไม่เปิดเผยนาม ที่มีเหตุจูงใจจากประเด็นการเมืองเป็น

ส่วนใหญ่ ในความเป็นจริงแล้วภัยคุกคามที่เกิดจากการโจมตียังมีอีกจำนวนมากมายหลายรูปแบบ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบเป็นอย่างมาก ผู้ใช้ควรศึกษาหาความรู้และข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อการเตรียมตัวและตั้งรับการโจมตีทั้งหมด

นวัตกรรมที่คิดค้นขึ้นมานั้น ต้องมีโอกาที่จะพัฒนา หรือนำไปต่อยอดได้ ไม่ว่าจะเป็นการต่อยอดทางธุรกิจ หรือต่อยอดในการนำไปใช้งาน เมื่อเราทราบถึงองค์ประกอบของนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลที่ดี และได้นำไปประยุกต์ใช้จริงกับธุรกิจของเรา จะมีข้อดีคือการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลจะทำให้สินค้า หรือบริการนั้นเกิดความแตกต่างได้อย่างโดดเด่น นวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้นให้กับเรา และจะยังช่วยมีกำไรที่เพิ่มขึ้นได้อีกด้วย สามารถปรับปรุงกระบวนการขายให้มีความกระชับได้มากยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่าย และความผิดพลาดได้

ทั้งนี้ คาดว่าจะมีผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ราว ๒,๕๐๐ – ๓,๐๐๐ รายต่อเดือนหรือประมาณ ๓๐,๐๐๐ – ๓๖,๐๐๐ รายต่อปี สำหรับผู้ที่ยังไม่มีความพร้อมในการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ยังคงสามารถเดินทางมาจดทะเบียนฯ ได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัดได้เหมือนเดิม การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว

สำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะของ ประเทศไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (มาตรา ๒๕๘ ข.) ในขณะที่ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ช่องทาง (platform) สำคัญประการหนึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคือการใช้ระบบการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการสนับสนุนการ บริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยน

ผ่านในทางเศรษฐกิจและสังคม และการจัดสรรผลประโยชน์จากเทคโนโลยีได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพที่ผ่านมานี้ แม้ประเทศไทยจะมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล แต่การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลที่เท่าเทียมกันยังคงเป็นความท้าทาย การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบัน ผ่านระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยระบบการออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และระบบให้บริการรับคำร้องขอหนังสือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร และระบบการชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานประกันสังคม พบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของการปรับใช้ภาครัฐดิจิทัลอยู่ที่การลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล การส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัล และการออกแบบสถาปัตยกรรมของภาครัฐเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ ได้ตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเดิมไปสู่ยุค ๕.๐ กระทรวงพาณิชย์โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำการเปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) อย่างเป็นทางการ ซึ่งนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นไปผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้แล้วอย่างครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นประกอบธุรกิจจนถึงเลิกกิจการ เป็นการพลิกโฉมการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลแบบเดิม ๆ มาเป็นการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Registration มีระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และมีความมั่นคงปลอดภัยในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นป้องกันการเข้าถึงระบบ การบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้ที่มีเจตนาที่ไม่ดีนำไปใช้หาประโยชน์และนำไปก่ออาชญากรรมได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการ e-Registration จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการยืนยันตัวตนกับกรมฯ หรือข้อมูลที่ได้จดทะเบียนฯ ว่าจะมีความปลอดภัยและไม่ถูกคุกคามจากโลกไซเบอร์ นอกจากนี้ระบบ e-Registration ยังเป็นการช่วยพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน หรือ SMEs ด้วย รวมทั้งส่งผลต่อจำนวนนิติบุคคลตั้งใหม่ การสร้างงาน เพิ่มการลงทุนในประเทศ และช่วยลดการประกอบธุรกิจนอกระบบ ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลธุรกิจรวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทางภาษีมีความถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถสะท้อนหรือบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เป็นประโยชน์ต่อการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าของประเทศและต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาตัดสินใจประกอบธุรกิจได้มากขึ้น

ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีจัดให้นิติบุคคลมีการจดทะเบียนพร้อมหลักประกันความรับผิดชอบบุคคลที่สามที่มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชีหรือวิชาชีพบัญชีด้านอื่นตามมาตรา ๑๑ แห่ง พรบ. พ.ศ.๒๕๔๗ เพื่อเป็นอำนาจ

ความสะดวกให้กับผู้ประกอบการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชีได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พัฒนาระบบการขอจดทะเบียนนิติบุคคลใหม่ผ่านระบบออนไลน์ที่เรียกว่า ระบบบูรณาการศูนย์กลางงานบริการภาครัฐด้านการเริ่มต้นธุรกิจ หรือ BIZ Portal โดยสามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด ๒๔ ชั่วโมง และไม่ต้องมาติดต่อที่สภาวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการอีกทางหนึ่งของสภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยกรมฯ ได้ขยายการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลที่ยื่นผ่านระบบ e-Registration ของนิติบุคคลที่มีที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในจังหวัดใด ก็จะทำให้นายทะเบียนที่ประจำอยู่ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนั้นเป็นผู้พิจารณาและรับจดทะเบียนฯ จากเดิมที่ให้นายทะเบียนส่วนกลางเป็นผู้พิจารณาค่าขอจดทะเบียนทั้งหมดแบบรวมศูนย์ ทำให้ช่วยย่นระยะเวลาการจดทะเบียนนิติบุคคลทางออนไลน์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแนวทางการจัดการระบบการให้บริการการจดทะเบียนนิติบุคคลไปสู่ยุค ๕.๐ คือ สำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะของ ประเทศไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (มาตรา ๒๕๘ ข.) ในขณะที่ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ช่องทาง (Platform) สำคัญประการหนึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคือการใช้ระบบการให้บริการ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการสนับสนุนการ บริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การ บริหารจัดการภาครัฐเกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน ในการดำเนินงาน และยังเป็นการสร้างฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ให้แก่ภาครัฐเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์สภาพและแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ระบบที่มีประสิทธิภาพยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจและสะท้อนภาพลักษณ์ความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ของประเทศไทยในสายตาของนักธุรกิจทั่วโลกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทในปัจจุบันซึ่งมีการจัดทำรายงานผลความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Report) โดยธนาคารโลก

โดยเฉพาะความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์ในภาพรวมนั้น มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการผ่านระบบ e-Service ตัวอย่างเช่น กระบวนการค้นหาเว็บไซต์ของระบบที่ประชาชนต้องการใช้บริการผ่านโปรแกรมค้นหา (Search engine) เว็บไซต์ที่มีคุณภาพสูงมักจะปรากฏให้ผู้สืบค้นเห็นได้ง่ายด้วยการใช้คำค้นหา ประเด็นความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์จะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพื่อนำ ผลไปพัฒนาเว็บไซต์ต่อไปด้วย การดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่าง เป็นลำดับ ระบบ e-Service ที่ศึกษามีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐอย่างมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ เพื่อเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคล เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ได้คือ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๑. สร้างความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการภาครัฐ ซึ่งสามารถทำได้ โดยการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน (Knowledge Management) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหาร รูปแบบหนึ่ง

๒. พัฒนาและบูรณาการการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและสอดรับการทำงานในรูปแบบเดียวกัน

๓. ออกแบบและพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้ง่ายต่อการใช้บริการ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่การจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพ ตอบสนองการให้บริการและข้อมูลที่ย่อมมีเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

๔. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดจากการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทันท่วงที โดย หน่วยงานอาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมสำหรับเป็นทีมสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว

๕. แก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคหรือเป็นการสร้างขั้นตอนที่ยุ่งยาก และไม่จำเป็น ให้แก่ประชาชนต่อการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมในยุค เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินการและกระบวนการทำงานมีความคล่องตัวและเอื้อต่อ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

๖. พัฒนาการจัดเก็บและการนำเข้าข้อมูล โดยการสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการนำเข้าข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้ให้บริการว่ายิ่ง ข้อมูลมีความถูกต้องเท่าใด การนำข้อมูลไปใช้ย่อมเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากเท่านั้น

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผ่าน มา กรมฯ ได้ผลักดันให้มีการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการ ทำงานและการให้บริการประชาชน เพื่อปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่

ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ (e-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) และคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น การพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ ที่ต้องการเป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบภายในปี ๒๕๖๔ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น กรมฯ จึงดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจของกรมฯ โดยการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มาปฏิบัติ โดยมีการวางแผนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้

ถึงแม้ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลยังมีความยุ่งยากในบางประเด็น อีกทั้งยังพบว่า มีผู้อาศัยความสะดวก รวดเร็วในการจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นช่องทางในการทุจริตนำมาซึ่งข้อพิพาทและคดีความ ส่งผลให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่ได้รับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้อง ดังนั้น ในระยะสั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรให้ความสำคัญกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลดและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจดทะเบียนแบบปกติ ให้เป็นหน่วยบริการในลักษณะ Kiosk และให้ผู้จดทะเบียนเป็นผู้กรอกคำขอจดทะเบียนเข้าระบบ E-Registration ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ณ หน่วยบริการ ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปรับปรุงระบบ E-Registration ให้ใช้งานง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น แก้ไขปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้นใหม่ รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

๑. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องพัฒนา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมทั้งในด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจทักษะในเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน และสร้างความตระหนักรู้ให้เห็นถึงประโยชน์ และคุณภาพของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดียอมรับการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น พร้อมทั้งปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ความเข้าใจอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ อันส่งผลให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจในการเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง

๒. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการช่วยลด ภาระการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และประชาชนให้น้อยลง เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การออกแบบระบบการให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการให้เข้าถึงได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน ประกอบกับต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีความเข้าใจในการใช้ บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนเลือกใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการภาครัฐโดยรวมของประเทศ

๓. เพื่อให้การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุน และส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อรองรับการพัฒนาาระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพต่อการให้บริการประชาชน

๔. ควรพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ไปพร้อมกัน เพื่อให้สามารถบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานภาครัฐได้นำไปสู่การให้บริการและการบริหารจัดการระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความยอมรับ เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

พัฒนาธุรกิจการค้า, กรม. ๑๑๑ ปี หุ้นส่วนบริษัทไทย. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๕๕.

พูนพงษ์ นัยนาภากรณ์. การยกระดับการให้บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน-บริษัททางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงต่างประเทศ, ๒๕๕๖.

วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สถาบัน. รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณืโครงการศึกษาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕.

วารสารและหนังสือพิมพ์

โกลม นมรัักษ์. “การพัฒนากระบวนการจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ”. วารสารรัฐศาสตร์. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปีที่ ๖๓ ฉบับที่ ๑, ๒๕๖๔.

วิทยานิพนธ์

โกลม นมรัักษ์. “การยกระดับระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์”. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ, กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๖๒.

รุจิรา จงแจ่ม. “การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต: ความเป็นไปได้จากมุมมองของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๗.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กิตติยา คัมภีร์ “บริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ: Biz Portal สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/04/file_c2fde2928d5c3bf4c07290e52039c5f0.pdf, ๒๕๕๙.

พาณิชย์, กระทรวง. “ข้อมูลเปิดเผยของกระทรวงพาณิชย์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://data.moc.go.th/OpenData/Juristic>, ๒๕๖๐.

พูลศิลป์ วังโปรง. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ ๓”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

https://conference.kku.ac.th/colaimg/files/articles/9_d3_8_5_-hmo-5_7_-.pdf,
๒๕๕๙.

พัฒนาธุรกิจการค้า, กรม. “การพัฒนาธุรกิจการค้า”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.smeone.info/posts/view/5074>, ๒๕๖๕.

พัฒนาธุรกิจการค้า, กรม. “รายงานการจดทะเบียนนิติบุคคลในประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.m-society.go.th/news_view.php?nid=18762, ๒๕๕๙.

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. “เอกสารวิชาการ Academic Focus ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2559/mar2559-7.pdf, ๒๕๕๙.

วิวรรณ บัณฑิตกุล. “การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มหาวิทยาลัยรามคำแหง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614232058_6214830025.pdf, ๒๕๖๔.

TCIJ. “จดทะเบียนนิติบุคคลทางออนไลน์ ลดค่าธรรมเนียม ร้อยละ ๕.๐ ถึง ๓๑ จ.ค. ๒๕๖๖”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.tcijthai.com/news/2021/13/current/11324>, ๒๕๖๔.

Thailandplus, กรมพัฒนาฯ. “ขยายการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลออนไลน์ เพิ่มเติมอีก ๒๐ พาณิชย์จังหวัด”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.thailandplus.tv/archives/649749>, ๒๕๖๔.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายจิตรกร ว่องเขตกร
วัน เดือน ปีเกิด ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๑
การศึกษา ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงานโดยย่อ
นิติกรเชี่ยวชาญ
ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจ
รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ตำแหน่งปัจจุบัน รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเมือง

เรื่อง การพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค 5.0 เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
ผู้วิจัย นายจิตรกร ว่องเขตกร หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65
ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค 5.0 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการรับจดทะเบียนนิติบุคคล และการให้บริการข้อมูลนิติบุคคล ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาระบบการจดทะเบียนนำไปสู่ยุค 5.0 ให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและประชาชนด้วย การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ (E-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-registration) และ คลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data Warehouse) เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นล้วนได้รับความนิยมและมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนลดภาระและต้นทุนการดำเนินการแก่ภาคธุรกิจและประชาชนได้เป็นอย่างดี อันถือเป็น แบบอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามปรับปรุงการให้บริการทางด้านการจดทะเบียนธุรกิจ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถให้บริการผู้ประกอบการได้รวดเร็วมากขึ้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน เพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจอยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลก ซึ่งปัจจุบันสามารถใช้ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Registration) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้อย่างสมบูรณ์แล้ว อีกทั้งยังคงพัฒนาไปสู่ระดับสากลในการเป็นสะดวกกับผู้ใช้ (User-friendly) และมีความปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ สภาพปัญหาและลักษณะของระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ที่ยังมีความยุ่งยากและไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาการทุจริตเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลที่เกิดขึ้น และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบจดทะเบียนนิติบุคคล ทั้งในด้านระบบ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกฎหมาย เพื่อให้การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบและป้องกันการทุจริตได้ และทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้องแท้จริง มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ

ถึงแม้ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลยังมีความยุ่งยากในบางประเด็น อีกทั้งยังพบว่า มีผู้อาศัยความสะดวก รวดเร็วในการจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นช่องทางในการทุจริต นำมาซึ่งข้อพิพาทและคดีความ ส่งผลให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่ได้รับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้อง ดังนั้น ในระยะสั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรให้ความสำคัญกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลดและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจดทะเบียนแบบปกติ ให้เป็นหน่วยบริการในลักษณะ Kiosk และให้ผู้จดทะเบียนเป็นผู้กรอกคำขอจดทะเบียนเข้าระบบ E-Registration ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ณ หน่วยบริการ ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปรับปรุงระบบ E-Registration ให้ใช้งานง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น แก้ไขปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้นใหม่ รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เดิมสู่ยุค 5.0
2. เพื่อศึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ เพื่อเสนอแนวทางการจัดการระบบการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ยุค 5.0
3. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค 5.0 เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูล เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจาก เอกสาร สถิติตัวเลข วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ในยุค 5.0
2. การวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
 - 2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลสู่ยุค 0.5 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
 - 2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจดทะเบียนนิติบุคคล และมีตำแหน่งแตกต่างกันรวมจำนวน 10 คน ดังนี้ ผู้อำนวยการกองจำนวน 1 คน นักวิชาพาณิชย์ชำนาญการพิเศษจำนวน 2 คน นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ จำนวน 2 คน และนักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ จำนวน 5 คน

ผลการวิจัย

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนผ่านในทางเศรษฐกิจและสังคม และการจัดสรรผลประโยชน์จากเทคโนโลยีได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพที่ผ่านมา แม้ประเทศไทยจะมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล แต่การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลที่เท่าเทียมกันยังคงเป็นความท้าทาย การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบัน ผ่านระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยระบบการออกไปก้ากับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และระบบให้บริการรับคำร้องขอหนังสือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร และระบบการชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานประกันสังคม พบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของการปรับใช้ภาครัฐดิจิทัลอยู่ที่การลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล การส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัล และการออกแบบสถาปัตยกรรมของภาครัฐเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ ได้ตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเดิมไปสู่ยุค 5.0 กระทรวงพาณิชย์โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำการเปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) อย่างเป็นทางการ ซึ่งนับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไปผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้แล้วอย่างครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นประกอบธุรกิจจนถึงเลิกกิจการ เป็นการพลิกโฉมการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลแบบเดิม ๆ มาเป็นการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Registration มีระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และมีความมั่นคงปลอดภัยในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นป้องกันการเข้าถึงระบบ การบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้ที่มีเจตนาที่ไม่ดีนำไปใช้หาประโยชน์ และนำไปก่ออาชญากรรมได้ ดังนั้นผู้ให้บริการ e-Registration จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการยืนยันตัวตนกับกรมฯ หรือข้อมูลที่ได้จดทะเบียนฯ ว่าจะมีความปลอดภัย และไม่ถูกคุกคามจากโลกไซเบอร์ นอกจากนี้ระบบ e-Registration ยังเป็นการช่วยพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน หรือ SMEs ด้วย รวมทั้งส่งผลต่อจำนวนนิติบุคคลตั้งใหม่ การสร้างงาน เพิ่มการลงทุนในประเทศ และช่วยลดการประกอบธุรกิจนอกระบบ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลธุรกิจรวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทางภาษามีความถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถสะท้อนหรือบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เป็นประโยชน์ต่อการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าของประเทศและต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาตัดสินใจประกอบธุรกิจได้มากขึ้น

ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีจัดให้นิติบุคคลมีการจดทะเบียนพร้อมหลักประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามที่มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชีหรือวิชาชีพบัญชีด้านอื่นตามมาตรา 11 แห่ง พรบ.พ.ศ.2547 เพื่อเป็นอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชีได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พัฒนาระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลใหม่ผ่านระบบออนไลน์ที่เรียกว่า ระบบบูรณาการศูนย์กลางงานบริการภาครัฐด้านการเริ่มต้นธุรกิจ หรือ BIZ Portal โดยสามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง และไม่ต้องมาติดต่อที่สภาวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการอีกทางหนึ่งของสภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ e-Registration เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน โดยกรมฯ ได้ขยายการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลที่ยื่นผ่านระบบ e-Registration ของนิติบุคคลที่มีที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในจังหวัดใด ก็ให้นายทะเบียนที่ประจำอยู่ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนั้นเป็นผู้พิจารณาและรับจดทะเบียนฯ จากเดิมที่ให้นายทะเบียนส่วนกลางเป็นผู้พิจารณาคำขอจดทะเบียนทั้งหมดแบบรวมศูนย์ ทำให้ช่วยย่นระยะเวลาการจดทะเบียนนิติบุคคลทางออนไลน์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแนวทางการจัดการระบบการให้บริการการจดทะเบียนนิติบุคคลไปสู่ยุค 5.0 คือ สำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะของ ประเทศไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (มาตรา 258 ข.) ในขณะที่ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ช่องทาง (platform) สำคัญประการหนึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคือการใช้ระบบการให้บริการ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการสนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ การให้บริการ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐเกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน ในการดำเนินงาน และยังเป็น การสร้างฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ให้แก่ภาครัฐเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์สภาพและแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ระบบที่มีประสิทธิภาพยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจและสะท้อนภาพลักษณ์ความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ของประเทศไทยในสายตาของนักธุรกิจทั่วโลกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทในปัจจุบันซึ่งมีการจัดทำ รายงานผลความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Report) โดยธนาคารโลก

โดยเฉพาะความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์ในภาพรวมนั้น มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการผ่านระบบ e-Service ตัวอย่างเช่น กระบวนการค้นหาเว็บไซต์ของระบบที่ประชาชน

ต้องการใช้บริการผ่านโปรแกรมค้นหา (search engine) เว็บไซต์ที่มีคุณภาพสูงมักจะปรากฏให้ผู้สืบค้นเห็นได้ง่ายด้วยการใช้คำค้นหา ประเด็นความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์จะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพื่อนำ ผลไปพัฒนาเว็บไซต์ต่อไปด้วย การดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่าง เป็นลำดับ ระบบ e-Service ที่ศึกษามีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานดิจิทัลของภาครัฐอย่างมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้คือ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

1. สร้างความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการภาครัฐซึ่งสามารถทำได้ โดยการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน (Knowledge Management) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหาร รูปแบบหนึ่ง

2. พัฒนาและบูรณาการการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและสอดรับการทำงานในรูปแบบเดียวกัน

3. ออกแบบและพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้ง่ายต่อการใช้บริการ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่การจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพ ตอบสนองการให้บริการและข้อมูลที่ย่อมมีเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

4. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดจากการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทันที โดย หน่วยงานอาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมสำหรับเป็นทีมสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว

5. แก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคหรือเป็นการสร้างขั้นตอนที่ยุ่งยากและไม่จำเป็น ให้แก่ประชาชนต่อการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมในยุค เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินการและกระบวนการทำงานมีความคล่องตัวและเอื้อต่อ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

6. พัฒนาการจัดเก็บและการนำเข้าข้อมูล โดยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการนำเข้าข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ผู้ใช้บริการว่ายิ่ง ข้อมูลมีความถูกต้องเท่าใด การนำข้อมูลไปใช้ย่อมเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากขึ้น

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นหน่วยงานต้นแบบในการ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผ่านมา กรมฯ ได้ผลักดันให้มีการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการ ทำงานและการให้บริการประชาชน เพื่อปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น การออกหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ (e-certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-registration) และคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD Data

Warehouse) เป็นต้น การพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ ที่ต้องการเป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ภายในปี 2564 และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น กรมฯ จึง ดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจของกรมฯ โดยการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มาปฏิบัติ โดยมีการวางแผนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องพัฒนา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมทั้งในด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจทักษะในเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน และสร้างความตระหนักรู้ให้เห็นถึงประโยชน์ และคุณภาพของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดียอมรับ การเปลี่ยนแปลงในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น พร้อมทั้งปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยความเข้าใจอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ อันส่งผลให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจในการ เลือกใช้บริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง

2. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการ ช่วยลด ภาระการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และประชาชนให้น้อยลง เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายใน การใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การออกแบบระบบการให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการให้เข้าถึงได้ ง่าย ไม่มีความซับซ้อน ประกอบกับต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีความ เข้าใจในการใช้ บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชน เลือกใช้ช่องทางการ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การให้บริการภาครัฐโดยรวมของประเทศ

3. เพื่อให้การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐควร สนับสนุน และส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ ทางด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการพัฒนา ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพต่อการ ให้บริการประชาชน

4. ควรพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ไป พร้อมกัน เพื่อให้สามารถบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ภาครัฐได้ นำไปสู่ การให้บริการและการบริหารจัดการระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความยอมรับ เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชน สามารถใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร