

# รายงานส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมจัดส่งใบทะเบียนพาณิชย์ให้  
ผู้ประกอบการพาณิชย์ในพื้นที่เขตลาดพร้าว

จัดทำโดย นางทวีพร ธงพานิช  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมจัดส่งใบทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าว

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ประเทศไทย ๔.๐ หรือไทยแลนด์ ๔.๐ เป็นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทั้งด้านการศึกษา ด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคม โดยกรุงเทพมหานครมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนในหลากหลายด้าน ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการ มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานครได้กำหนดเป้าหมายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ คือ กรุงเทพมหานครมีระบบสารสนเทศ เพื่อให้บริการที่ทันสมัยและถูกต้องแก่ประชาชน เพิ่มความสะดวกในการติดต่อแก่ประชาชน และลดขั้นตอนในการติดต่อ

สำนักงานเขตลาดพร้าวเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการให้ เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ยุทธศาสตร์ ด้านที่ ๗ มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับปรุงงานในหน่วยงาน โดยการปฏิบัติงานของสำนักงานนั้นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และสำนักงานเขตลาดพร้าวยังมีความมุ่งมั่นให้มีการพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยการให้ประชาชนได้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมส่งใบทะเบียนพาณิชย์ให้กับผู้ประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าว ซึ่งในปัจจุบันการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์จะต้องมายื่นคำร้องจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานเขตตามพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หากนำเอกสารประกอบการพิจารณาในการขอจดทะเบียนพาณิชย์ไม่ครบถ้วนหรือถ้าหากมีการโทรถามรายละเอียดเอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อาจสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกัน เมื่อมายื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์แล้วเจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับจดทะเบียนพาณิชย์ให้ได้ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาหลายรอบจึงจะจดทะเบียนพาณิชย์ได้ ประชาชนเสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประชาชนรู้สึกเครียดกับเดินทางที่พบกับการจราจรที่ติดขัดและเป็นการเพิ่มปัญหาการจราจร หากประชาชนได้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ประชาชนไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดปัญหาด้านจราจร โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับเรื่องจะดำเนินการให้ในวันเวลาราชการ ในการให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมส่งใบทะเบียนพาณิชย์ถือว่าเป็นช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้มีช่องทางการให้บริการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าว

๓.๓ เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานเขตให้มีโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ทางอินเทอร์เน็ต

#### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตและทำลิงก์ไว้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขต ภายใน ๔ เดือน

๔.๒ อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งานโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการประชาชนได้ ภายใน ๑ เดือน

๔.๓ ประชาสัมพันธ์การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทาง facebook เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ของสำนักงานเขตลาดพร้าว และเว็บบอร์ดข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานเขตทราบ ภายใน ๓ เดือน

#### ๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ หลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร SWOT Analysis เป็นการมอง ๔ เรื่องสำคัญ คือ (จิระประภา อัครบวร, ๒๕๕๒)

**S: Strengths** เป็นจุดแข็งด้านทรัพยากรภายใน องค์การที่มีศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขัน เช่น ทักษะและความเชี่ยวชาญขององค์การ โครงสร้างขององค์การ ภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์การเทคโนโลยีและความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

**W: Weaknesses** เป็นจุดอ่อนด้านทรัพยากรภายในองค์การที่สำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมรรถนะและความสามารถในการแข่งขันขององค์การ เช่น ทิศทางยุทธศาสตร์ที่ไม่ชัดเจน ปัญหาทางด้านงบประมาณ บุคลากรขาดทักษะและความชำนาญ คุณภาพการให้บริการต่างๆ ขาดเทคโนโลยีสนับสนุน มีปัญหาการดำเนินงานภายใน มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย เป็นต้น

**O: Opportunities** เป็นโอกาสขององค์การที่มีศักยภาพจากสภาพภายนอกที่เอื้ออำนวย ประกอบไปด้วย นโยบายรัฐบาลสนับสนุน มีหน่วยงานภายนอกให้บริการเช่นเดียวกับองค์กรและเอื้อต่อการทำงานขององค์กร ความสามารถในการระดมทุนจากภายนอก เป็นต้น

**T: Threats** อุปสรรคภายนอกองค์กรที่ทำให้องค์กรต้องปรับตัว ประกอบด้วย การเข้ามาของคู่แข่งใหม่ที่มีศักยภาพ อุปสรรคจากบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่สามารถทดแทนกันได้ ความต้องการของประชาชนที่มีมากขึ้นกว่าเดิม ข้อกำหนดหรือกฎหมายต่างๆ ที่ทำให้องค์กรล่าช้าในการให้บริการ เป็นต้น

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ของ สำนักงานเขตลาดพร้าว (SWOT)

๑. จุดแข็ง (Strengths)	๒. จุดอ่อน (Weaknesses)
<p><b>๑.๑ โครงสร้าง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีโครงสร้างที่ชัดเจนตามสายการบังคับบัญชา สามารถสั่งการได้อย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองการบริการให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- มีหน่วยงานที่ครอบคลุมในการจัดการปัญหาทุกเรื่อง เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็วภายในกำหนดเวลา ไม่มีเรื่องค้าง</li> </ul> <p><b>๑.๒ บุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารเขตให้ความใส่ใจการทำงานของบุคลากรในสังกัดพร้อมที่จะให้ความสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และให้ความสำคัญกับการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน</li> <li>- มีการทำงานเป็นทีม</li> <li>- มีการประสานงานกันได้ดี และชัดเจน</li> <li>- มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย มีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลานาน</li> </ul> <p><b>๑.๓ งบประมาณ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีงบประมาณในการพัฒนาเขตครอบคลุมในด้านกายภาพ สามารถบริหารจัดการงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ul> <p><b>๑.๔ วัสดุอุปกรณ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวัสดุอุปกรณ์ตามภารกิจของแต่ละฝ่ายและเพียงพอ</li> </ul> <p><b>๑.๕ การบริหารจัดการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกระบวนการในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และการติดตามงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามพันธกิจ</li> </ul> <p><b>๑.๖ ทำเล ที่ตั้ง/อาคาร สถานที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำเล ที่ตั้ง มีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ</li> <li>- อาคาร สถานที่ที่มีขนาดเพียงพอในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p><b>๒.๑ โครงสร้าง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภารกิจตามบทบาทหน้าที่มีปริมาณมากเกินไป โครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่มีอยู่ ควรพิจารณาขยายฐานตำแหน่ง</li> </ul> <p><b>๒.๒ บุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานในปัจจุบัน และมีอัตราว่างหลายตำแหน่ง</li> </ul> <p><b>๒.๓ งบประมาณ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมา บางครั้ง ไม่สามารถดำเนินการได้ในบางโครงการ เนื่องจากติดขัดในเรื่องข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และหลักเกณฑ์ต่างๆ</li> </ul> <p><b>๒.๔ วัสดุอุปกรณ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ (เครื่องจักรกล) ที่ได้รับจัดสรรมาไม่สอดคล้องกับภารกิจ และสภาพพื้นที่ในการทำงาน หรือในบางครั้งปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ทำให้ต้องเพิ่มลด หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ</li> </ul> <p><b>๒.๕ การบริหารจัดการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาระงานมีมากทำให้การบริหารจัดการขาดความชัดเจน</li> </ul> <p><b>๒.๖ ทำเล ที่ตั้ง/อาคาร สถานที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่จอดรถในการบริการประชาชนมีจำนวนจำกัด</li> </ul>

๓. โอกาส (Opportunities)	๔. อุปสรรค (Threats)
<p>๓.๑ <u>กายภาพ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตเป็นศูนย์กลางการเดินทาง มีความสะดวก</li> </ul> <p>๓.๒ <u>เศรษฐกิจ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าสู่อาเซียนทำให้สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวไปได้อีกมาก</li> </ul> <p>๓.๓ <u>สังคม และวัฒนธรรม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว</li> </ul>	<p>๔.๑ <u>กายภาพ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตเป็นที่ตั้งของหมู่บ้านจัดสรร ห้างสรรพสินค้า และการก่อสร้างรถไฟฟ้าบนเส้นทางลาดพร้าว ส่งผลต่อเนื่องกับถนนหน้าสำนักงานเขตก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด</li> <li>- สภาพชุมชนของเขตส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยดั้งเดิม การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคไม่เอื้อต่อการพัฒนาผังเมืองรวมของกรุงเทพมหานคร และต่อการเจริญเติบโตของเมือง</li> </ul> <p>๔.๒ <u>เศรษฐกิจ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เขต มีจำกัด ซึ่งไม่มีแหล่งประวัติศาสตร์ และจุดดึงดูดความสนใจ</li> </ul> <p>๔.๓ <u>สังคม และวัฒนธรรม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวเข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่ อาจจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น ยาเสพติด โรคติดต่อ เป็นต้น</li> </ul>

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกของสำนักงานเขตลาดพร้าว จะเห็นได้ว่าสำนักงานเขตลาดพร้าว มีจุดแข็ง (Strengths) คือ ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญการทำงานของบุคลากรในสังกัดพร้อมที่จะให้ความสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และให้ความสำคัญกับการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน จุดอ่อน (Weaknesses) คือ บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานในปัจจุบัน และมีอัตราว่างหลายตำแหน่ง พร้อมทั้งสถานที่จอดรถในการบริการประชาชนมีจำนวนจำกัด โอกาส (Opportunities) คือ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตเป็นศูนย์กลางการเดินทาง มีความสะดวก อุปสรรค (Threats) คือ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตเป็นที่ตั้งของหมู่บ้านจัดสรร ห้างสรรพสินค้า และการก่อสร้างรถไฟฟ้าบนเส้นทางลาดพร้าว ส่งผลต่อเนื่องกับถนนหน้าสำนักงานเขตก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด จากการที่ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็งที่ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญการทำงานของบุคลากรในสังกัดพร้อมที่จะให้ความสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และให้ความสำคัญกับการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ต้องการแก้ไขจุดอ่อนของเขตในเรื่องสถานที่จอดรถในการบริการประชาชนมีจำนวนจำกัด และอุปสรรคถนนหน้าสำนักงานเขตมีปัญหาการจราจรติดขัด จึงได้มีแนวคิดการให้บริการประชาชนในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานเขต โดยการให้ประชาชนที่ประกอบกิจการพาณิชยกรรมในพื้นที่เขตลาดพร้าว

สามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมส่งใบทะเบียนพาณิชย์ให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์ในพื้นที่เขตลาดพร้าว

## ๕.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๑ แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยมีการนำเสนอแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป

Schein (๑๙๗๐, p. ๑๗๗) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

Georgopoulos and Tanenbaum ได้ให้ ทศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์กร ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและโดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์กรตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย

### ๕.๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (๒๕๕๕) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ใน ๓ ด้าน คือ (๑) พฤติกรรม (๒) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (๓) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (๒๕๕๕) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมทศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

### ๕.๒.๓ แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (๒๕๕๑) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ( New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

#### ๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน  
 ๓. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๕.๒.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

รุ่งนิภา อมาตยคง (๒๕๕๒) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายตามที่มาตรา ๖ บัญญัติไว้ คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

๕.๒.๕ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕)

- ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย
- ด้านที่ ๒ มหานครสีเขียว สะดวกสบาย
- ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน
- ด้านที่ ๔ มหานครกะทัดรัด
- ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย
- ด้านที่ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้
- ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการ

จากการที่สำนักงานลาดพร้าวมีแนวคิดให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชยกรรมจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมส่งใบทะเบียนพาณิชยกรรมให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าวที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ต้องการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการ มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานครมีระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการที่ทันสมัยและถูกต้องแก่ประชาชน เพิ่มความสะดวกในการติดต่อแก่ประชาชน และลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมจัดส่งใบทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าว โดยมีแนวทางดำเนินการ/ระยะเวลาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

### ๑. ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	การดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
๑.๑	ประชุมหารือผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือแนวทางในการจัดทำโปรแกรมการยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมทั้งทดสอบการใช้ระบบ			←→												หัวหน้าฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	
๑.๒	พัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานเขต โดยการนำโปรแกรมการยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ที่ได้ทดสอบการใช้ระบบแล้ว ลิ้งก์ไว้ ณ เว็บไซต์ของสำนักงานเขต				←→											เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	
๑.๓	จัดทำช่องทางชำระค่าธรรมเนียม					←→										เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	

ที่	การดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
๑.๔	จัดทำลิงก์แจ้งเตือนข้อความเข้า กรณีมีการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรณีจัดตั้งใหม่ผ่านสมาร์ทโฟน					←→									เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	
๑.๕	จัดอบรมการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่						←→								เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	
๑.๖	กำหนดสิทธิรหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่านให้กับนายทะเบียนพาณิชย์						←→								เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	
๑.๗	ประชาสัมพันธ์การยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบ ผ่านทาง facebook เว็บไซต์ และกลุ่มไลน์ของสำนักงานเขตลาดพร้าว พร้อมทั้งเวียนแจ้งเอกสารประชาสัมพันธ์การยื่นคำร้องการจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						←→								เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตลาดพร้าว	

ที่	การดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
	จัดตั้งใหม่ให้กับข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานเขตทราย																
๑.๘	เมื่อประชาชนได้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรณีจัดตั้งใหม่และมีการแสกนเอกสารแนบประกอบการพิจารณา สมาร์ทโฟนจะมีเสียงสัญญาณแจ้งเตือน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบคำร้องและเอกสารประกอบการ หากถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแมล์แจ้งหรือโทร.แจ้งให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียม เมื่อประชาชนชำระค่าธรรมเนียมแล้ว นายทะเบียนพาณิชย์ดำเนินการจัดทำใบทะเบียนพาณิชย์พร้อมลงนามแล้วนำไปรษณีย์ให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์กิจที่ได้ยื่นเรื่องขอจดทะเบียนพาณิชย์ไว้															เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตลาดพร้าว	

## ๒. ขั้นตอนการใช้บริการของประชาชน

ที่	การดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
๒.๑	ประชาชนที่มีสถานประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าวที่ความประสงค์ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ลงทะเบียนขอใช้ระบบพร้อมทั้งสแกนแบบคำขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่และแนบเอกสารประกอบการพิจารณา															ประชาชนที่ความประสงค์ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์	
๒.๒	เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบคำร้องและเอกสารประกอบ หากถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะเมล์แจ้งหรือโทร.แจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์พร้อมค่าไปรษณีย์ในการจัดส่งใบทะเบียนพาณิชย์															เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตลาดพร้าวและประชาชนที่ความประสงค์ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์	
๒.๓	เมื่อชำระเงินค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์พร้อมค่าไปรษณีย์เรียบร้อยแล้วรอรับใบทะเบียนพาณิชย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้															เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตลาดพร้าว	

### ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๖.๑ ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานเขต

๖.๒ เพิ่มแรงจูงใจให้กับสถานประกอบการในการจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่เพิ่มมากขึ้น

๖.๓ กรุงเทพมหานครมีรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น

๖.๔ ช่วยลดปัญหาการจราจรและเป็นช่องทางหนึ่งในการช่วยรัฐประหยัดค่าพลังงานเชื้อเพลิง

### ๘. งบประมาณ

-ไม่ใช้งบประมาณ-

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. เพื่อให้มีช่องทางการให้บริการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจัดตั้งใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	๑. จัดทำโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตและทำลิงก์ไว้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขต	มีโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต	จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดรูปแบบการทำโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ประกอบพาณิชย์กิจในพื้นที่เขตลาดพร้าว	๒. ประชาสัมพันธ์การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทาง facebook เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ของสำนักงานเขตลาดพร้าว และเวียนแจ้งข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานเขตทราบ	ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ	แบบสอบถามความพึงพอใจ
๓. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานเขตให้มีโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต	๓. อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งานโปรแกรมการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการประชาชนได้	ร้อยละ ๙๐ ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	แบบทดสอบการปฏิบัติงาน

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑๐.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องรองรับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนทางอินเทอร์เน็ต

๑๐.๒ ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำไปปรับใช้การให้บริการประชาชนในงานประเภทอื่นๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๑๐.๓ ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาตนเองรองรับการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ