

การตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

The Decision to Register a Legal Entity from the Perspective of Government Agencies and Logistics Operators

¹ณัฐนรี หาญเวช และ ²*ชมพูนุท อ่ำช้าง

¹Natnaree Hanwech and ²*Chompoonut Amchang

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Logistics, Burapha University, Thailand.

E-mail: ¹63910163@go.buu.ac.th, ²chompoonut@go.buu.ac.th

*Corresponding author

Received June 30, 2025; Revised August 1, 2025; Accepted August 6, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยการประเมินประสิทธิภาพการบริการของสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าทั้ง 6 เขต ที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยวิธีวิจัย Data Envelopment Analysis และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ และนำเทคนิคการวิเคราะห์ลำดับชั้นแบบคลุมเครือ การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงด้วยแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการประเภทธุรกิจ ได้แก่ ด้านการขนส่งและการจัดเก็บสินค้า และด้านการให้คำปรึกษาการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคล ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการด้วยเครื่องมือ DEA ของผู้ให้บริการทั้ง 6 เขต พบว่าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1, 3 และ 5 มีประสิทธิภาพมากที่สุดในเรื่องการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าน้ำหนักที่ 1.000 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลของทั้ง 2 มุมมองพบว่า ปัจจัยระยะเวลาในการจดทะเบียน ปัจจัยความง่าย ความสะดวกในการใช้ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และเอกสารที่ต้องเตรียม เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการเพื่อจดทะเบียนนิติบุคคลและเป็นปัจจัยที่หน่วยงานภาครัฐคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ งานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางเสนอแนะปัจจัยที่ได้รับความสำคัญจากทั้งสองฝ่ายเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจดทะเบียนนิติบุคคล; หน่วยงานภาครัฐ; ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์; ประเมินประสิทธิภาพการบริการ; การวิเคราะห์ลำดับชั้นแบบคลุมเครือ

Abstract

This study investigates the key factors influencing the decision to register a juristic person from the perspectives of government agencies and logistics entrepreneurs in the Bangkok metropolitan area. The research integrates two analytical methods: Data Envelopment Analysis (DEA) to assess the operational efficiency of six District Business Development Offices responsible for business registration, and the Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) to determine the relative importance of decision-making factors from both public and private sector viewpoints. The research adopts a quantitative approach, employing purposive sampling to gather data through structured questionnaires administered to officials from government offices and logistics entrepreneurs involved in transport, warehousing, and consulting services.

The DEA results indicate that District Offices 1, 3, and 5 achieved the highest efficiency scores (1.000), primarily due to adequate staffing levels that ensured effective service delivery. This reflects the strong correlation between the number of personnel and the office's capacity to process registration requests efficiently. FAHP results further reveal that the most influential factors in the decision-making process for business registration include processing time, ease and accessibility of the registration system, and the clarity of required documentation. These findings suggest that both service providers and users place high value on timely, accessible, and straightforward processes.

The integration of DEA and FAHP provides new insights into aligning operational efficiency with user-centric service design in public administration. This research offers a practical framework for improving the quality of public services by identifying and prioritizing key performance factors valued by both government entities and private stakeholders. Consequently, the findings can guide policy enhancements that contribute to more responsive, efficient, and sustainable public service delivery.

Keywords: Legal Entity Registration; Government Agencies; Logistics Operators; Data Envelopment Analysis; Fuzzy Analytic Hierarchy Process; Logistics; Public Service Efficiency

บทนำ

การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เห็นได้จากช่วงสถานการณ์โควิด 19 เป็นช่วงที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ แต่หลังจากผ่านพ้นช่วงวิกฤตโควิด-19 เริ่มมีสัญญาณที่ดีจากภาคธุรกิจโดยเฉพาะในมุมมองของธุรกิจโลจิสติกส์ การส่งสินค้าและบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ ล้วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ แม้จะมีผู้ประกอบการรายเดิมที่อาจจะประสบปัญหาทางด้านธุรกิจไปแล้วในช่วงโควิด แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการรายใหม่ที่ได้มองเห็นโอกาสในการประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการประกอบธุรกิจในฐานะบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประกอบการตัดสินใจสร้างตัวตนทางธุรกิจในรูปแบบใด เพื่อให้เหมาะสมและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจที่ประกอบกิจการ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบการจัดตั้งขององค์กรธุรกิจหลากหลายประเภท จากสถิติการจดทะเบียนรายปีพบว่ามีจดทะเบียนจัดตั้งใหม่เป็นนิติบุคคลในปี 2566 จำนวนรวม 85,300 ราย แบ่งเป็นการจดทะเบียนธุรกิจประเภทต่างๆ

ดังนี้ บริษัทจำกัด 72,139 ราย บริษัทมหาชนจำกัด 75 ราย ห้างหุ้นส่วนจำกัด 13,042 ราย และห้างหุ้นส่วนสามัญ 44 ราย ซึ่งเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้ามีแนวโน้มการจดทะเบียนจัดตั้งใหม่ที่สูงขึ้น ธุรกิจโลจิสติกส์มีจำนวนนิติบุคคลรวม 41,212 ราย โดยเปิดกิจการใหม่ 343 ราย และปิดกิจการ 95 ราย (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2566) และประเภทนิติบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดก็คือ บริษัท การจัดตั้งองค์กรธุรกิจแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของการจำกัดความรับผิด (วรรณรัตน์ การุณยวนิช และ ปราโมช ธรรมกรณ์, 2566) นอกจากนี้ การที่ธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนก็มีความเชื่อถือว่าน้อยกว่า เนื่องจากในการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลนั้นจำเป็นต้องมีหน้าที่ในการส่งงบการเงิน รวมถึงปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างถูกต้อง รวมถึงภาครัฐก็สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับธุรกิจไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาข้อได้เปรียบและช่วยส่งเสริมธุรกิจให้มีความยั่งยืนต่อไปได้

การจดทะเบียนนิติบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการถือเป็นส่วนสำคัญในโซ่อุปทานของแต่ละธุรกิจ การเริ่มต้นธุรกิจต้องอาศัยผู้ประกอบการ สิ่งแรกที่ผู้ประกอบการหลายรายคำนึงถึงเมื่อต้องการเริ่มต้นธุรกิจ คือ การจดทะเบียนนิติบุคคล นอกจากนี้การจดทะเบียนธุรกิจจัดตั้งใหม่นั้นสะท้อนให้เห็นถึงการลงทุนของภาคเอกชนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การวิจัยนี้ได้ศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีปริมาณค่าของจดทะเบียนมากที่สุด (อัจฉรา นิมิตรปัญญา, 2563) และธุรกิจโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ซึ่งพบปัญหาว่าการปรับปรุงระเบียบ พิธีการ และแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ มีความยุ่งยากและไม่อำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ จึงยังไม่สามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญ และเข้าถึงการจดทะเบียนทางธุรกิจได้ จึงขอจำกัดในการพัฒนาภาคธุรกิจโลจิสติกส์ (โกมล นมรักษ์, 2564) จากปัญหาที่พบผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลและการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจถึงการจดทะเบียนนิติบุคคล และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของสาขาที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการและดูปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ จากนั้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ทั้งสองมุมมอง โดยหวังว่าการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลจะสามารถเป็นแนวทางที่ได้ทำการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการจดทะเบียนนิติบุคคล และผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลและการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรณีศึกษา
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริการของสาขาที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

การทบทวนวรรณกรรม

การจดทะเบียนนิติบุคคล

รูปแบบองค์กรธุรกิจในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจที่มีรูปแบบที่หลากหลายและมีวิธีการดำเนินธุรกิจที่ซับซ้อนมากขึ้น รูปแบบองค์กรธุรกิจที่ต่างกัน ย่อมมีสิทธิ หน้าที่ ความรับ

ผิดที่ต่างกันไป ผู้ประกอบการควรที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในแต่ละรูปแบบขององค์กรธุรกิจเพื่อที่จะสามารถเลือกรูปแบบขององค์กรธุรกิจที่สอดคล้องการประกอบธุรกิจของตน ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์สูงสุดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับรูปแบบขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ 1) รูปแบบขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และ 2) รูปแบบขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้กฎหมายอื่น (สิทธิภาคย์ ฎริสินสิทธิ์, 2560) โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักที่ช่วยดูแล ส่งเสริม และพัฒนาผู้ประกอบการในการสร้างความเข้มแข็งของภาคธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ โดยเริ่มตั้งแต่การจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

เทคนิค Data Envelopment Analysis (DEA)

DEA ได้มีการคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. 1957 โดย Joseph Farrell ด้วยการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงาน โดยใช้หลักการของเส้นประสิทธิภาพหรือ Efficient Frontier ในปี ค.ศ.1978 ได้พัฒนาแบบจำลอง CCR โดยนักวิชาการในสาขาวิจัยการดำเนินงานที่มีชื่อว่า Charnes Cooper และ Rhodes โดยมีเป้าหมายเพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิภาพทางเทคนิค (Technical Efficiency Index) หรือ ค่าคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงานรวม แต่แบบจำลองนี้มีข้อกำหนดที่สำคัญ คือ หน่วยผลิตที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (Constant Returns to Scale; CRS) โดยใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (Lin Lee and Ho, 2011)

สำหรับการวัดประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการของงานวิจัยในครั้งนี้ด้วยเทคนิค DEA เป็นการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ได้รับความสนใจมาก เนื่องจากเป็นวิธีการที่สามารถทำการวัดประสิทธิภาพขององค์กร โดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าและปัจจัยผลผลิตที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) และเชิงปริมาณ (Quantitative Variables) ได้หลายปัจจัยในคราวเดียวกันและอาศัยแนวคิดของ Linear Programming ซึ่งเป็นโปรแกรมเชิงเส้นทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Programming) ที่ไม่ต้องการข้อสมมติของลักษณะการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง (Non-Parametric Approach) มาใช้ในการคำนวณขอบเขตของที่ตั้งกลุ่มตัวอย่าง (Frontier Analysis) ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพหรือความด้อยประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และผลผลิตที่ได้ นอกจากนี้ยังสามารถหาสาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ (Inefficiency) ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร Lin and Chiu (2013) ได้นำโมเดล DEA มาประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร โดยสามารถแยกประสิทธิภาพออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การผลิต การบริการ และความสามารถในการทำกำไร เพื่อวิเคราะห์และระบุบทบาทของแต่ละมิติในการดำเนินงานไปประยุกต์ใช้กับธนาคารพาณิชย์ในได้วันอย่างครอบคลุม

ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้นแบบคลุมเครือ Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP)

AHP ได้มีการคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดยศาสตราจารย์โทมัส ซาดตี้ เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพเป็นเทคนิคในการตัดสินใจเลือกหรือเรียงลำดับทางเลือกของปัญหาที่ต้องใช้การตัดสินใจที่ซับซ้อน โดยสร้างรูปแบบการตัดสินใจให้เป็นโครงสร้างลำดับชั้นและนำข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์สรุปหาแนวทางเลือกที่เหมาะสม จุดเด่นของกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น ได้แก่ ง่ายในการสร้าง และสามารถนำเอาปัจจัยที่เป็นทั้งนามธรรมและรูปธรรมมาวินิจฉัยได้อย่างมีความสอดคล้องกันของเหตุผล โดยการวิเคราะห์ความสำคัญตามเหตุและผลที่เหมาะสมกับปัญหานั้นๆหรือเป้าหมายที่ต้องการกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น Fuzzy Analytic Hierarchical Process (FAHP) เป็นการนำเอาความคิด ความรู้สึกที่เป็นนามธรรมนำมาให้ค่าน้ำหนัก โดยใช้ตัวเลขแทนค่า เพื่อให้เป็นรูปธรรม

Huang, Chu, and Chiang (2008) มีการนำ FAHP ประยุกต์ใช้กับเพื่อตัดสินใจเลือกโครงการสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลมีขนาดเงินทุนและความซับซ้อนสูง การคัดเลือกโครงการจึงถือเป็นการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิหลายด้าน เช่น คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคการศึกษา อุตสาหกรรม และภาครัฐ ซึ่งลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์แบบฟัซซี (Fuzzy AHP) เป็นเครื่องมือที่นำมาเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้เหมาะสมกับโครงการพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมของไต้หวัน และ Gupta, S., & Gupta, S. (2024). ได้วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อยานพาหนะรถไฟฟ้าหรือไฮบริดโดยใช้ FAHP ในการช่วยประเมินปัจจัยภายใต้ความไม่แน่นอน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความห่วงใยสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ส่วนอิทธิพลของสื่อมวลชนสำคัญน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า FAHP เป็นวิธีที่เหมาะสมในการศึกษาแรงจูงใจเชิงพฤติกรรมผู้บริโภค และยังมี การให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานรัฐด้วย ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงมีการใช้ กระบวนการวิเคราะห์ลำดับชั้นแบบคลุมเครือ FAHP ซึ่งมีวิธีการคิดคล้ายกับ AHP แต่ใช้สำหรับการประเมินปัจจัยในการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการเลือกใช้เครื่องมือ DEA ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการและ FAHP ในการวิเคราะห์ลำดับชั้นสำหรับการตัดสินใจ เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ แต่งานวิจัยส่วนใหญ่จะมีการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผ่านมุมมองเดียวเท่านั้น เช่น ผู้ให้บริการอย่างเดียวหรือผู้ใช้บริการอย่างเดียวในธุรกิจ เช่น ธุรกิจสายการบิน ธนาคาร หน่วยงานบริการ ซึ่งยังไม่ได้มีการศึกษาในมุมมองอื่นพร้อมกันหรือมีการศึกษาในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างมุมมองสองมุมมอง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้นำเครื่องมือการวิเคราะห์ด้วย DEA มาใช้กับหน่วยงานบริการที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการจากนั้นนำ FAHP มาวิเคราะห์ลำดับปัจจัยในการตัดสินใจให้บริการและใช้บริการระหว่าง 2 มุมมอง ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (ผู้ให้บริการ) และผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ (ผู้ใช้บริการ) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและกระตุ้นการจดทะเบียนนิติบุคคลของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่ คือ กรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บข้อมูลในสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1 ถึง เขต 6 ประชากร คือ หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ จำนวน 24 คน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกณฑ์การคัดเลือกเข้าเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคลมีประสบการณ์ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ทำงานในหน่วยงานภาครัฐหรือธุรกิจโลจิสติกส์สองประเภท คือ 1) กิจกรรมการบริหารจัดการด้านการขนส่งและสถานที่จัดเก็บสินค้า และ 2) กิจกรรมให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการอื่นๆ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง มีการประเมินประสิทธิภาพแต่ละพื้นที่ด้วยวิธี DEA มีปัจจัยนำเข้า คือ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ 2) ระยะทางจากสถานีรถไฟ 3) ค่าเช่าพื้นที่ 4) จำนวนที่จอดรถ 5) จำนวนผู้ใช้บริการ และ 6) ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ และปัจจัยนำออก คือ 1) จำนวนคำขอที่รับจดทะเบียน และ 2) จำนวนคำขอที่เป็นธุรกิจด้านโลจิสติกส์ และใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่มีการหาค่าดัชนีที่บ่งชี้คุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการ IOC ทั้งนี้มีความเชื่อมั่นของมาตรวัดโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ของตัวแปรทุกตัวน้อยกว่า 0.8 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือและนำไปเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ด้วยวิธี FAHP ตามแนวประกอบด้วยปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ระยะเวลา 2) ความซับซ้อน 3) ระบบ 4) การให้บริการ 5) ประโยชน์ และ 6) ความเสี่ยง

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลและการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ในการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยมีสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1 ถึง เขต 6 และผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์เป็นผู้ใช้บริการในธุรกิจด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ 1) กิจกรรมการบริหารจัดการด้านการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า และ 2) กิจกรรมให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการอื่นๆซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป การศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากจากมีปริมาณค่าของจดทะเบียนมากที่สุดเมื่อเทียบกับปริมาณค่าขอในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ จึงได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อระบุปัจจัยนำเข้าที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการมาใช้บริการในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของสาขาที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อไป

การประเมินประสิทธิภาพของสาขาที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (หน่วยงานภาครัฐ)

ผู้วิจัยได้นำเทคนิค DEA มาใช้ประเมินประสิทธิภาพของหน่วยตัดสินใจ (Decision Making Units: DMUs) ที่มีหลายปัจจัยนำเข้า (Input) และหลายปัจจัยผลลัพธ์ (Output) จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลและการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยระบุหน่วยตัดสินใจ DMUs เพื่อทำการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละ DMUs ประกอบไปด้วย 6 DMUs ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน่วยตัดสินใจในการประเมินประสิทธิภาพการจดทะเบียนนิติบุคคล

หน่วยตัดสินใจ(Decision Making Units: DMUs)	แทนด้วย
DMU ₁	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1 (ปิ่นเกล้า)
DMU ₂	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 2 (พหลโยธิน)
DMU ₃	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 3 (รัชดาภิเษก)
DMU ₄	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 4 (สี่พระยา)
DMU ₅	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 5 (บางนา)
DMU ₆	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 6 (ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ)

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568)

งานวิจัยนี้ได้มีการศึกษาตัวปัจจัยนำเข้า (Input) และปัจจัยขาออก (Output) สำหรับการประเมินประสิทธิภาพจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละหน่วยงานซึ่งมีเกี่ยวข้องกับการมาใช้บริการดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 Input และ Output ของการประเมินประสิทธิภาพสาขา

สัญลักษณ์	ปัจจัย	ประเภทของปัจจัย
I_1	จำนวนเจ้าหน้าที่(คน)	Input
I_2	ระยะทางจากสถานีรถไฟฟ้า (เมตร)	Input
I_3	ค่าเช่าพื้นที่ (บาท/ตารางเมตร/เดือน)	Input
I_4	จำนวนที่จอดรถ (คัน)	Input
I_5	จำนวนผู้ใช้บริการจดทะเบียน (คน)	Input
I_6	ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ (นาที)	Input
O_1	จำนวนคำขอที่รับจดทะเบียน	Output
O_2	จำนวนคำขอที่เป็นธุรกิจด้านโลจิสติกส์	Output
W_1	ค่าน้ำหนักของ O_1	ตัวแปร
W_2	ค่าน้ำหนักของ O_2	ตัวแปร
V_1	ค่าน้ำหนักของ I_1	ตัวแปร
V_2	ค่าน้ำหนักของ I_2	ตัวแปร
V_3	ค่าน้ำหนักของ I_3	ตัวแปร
V_4	ค่าน้ำหนักของ I_4	ตัวแปร
V_5	ค่าน้ำหนักของ I_5	ตัวแปร
V_6	ค่าน้ำหนักของ I_6	ตัวแปร

ที่มา: ผู้วิจัย(2568)

การคำนวณหาประสิทธิภาพ Efficiency เพื่อหาน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่ทำให้แต่ละDMUs มีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขว่าแต่ละDMUs ต้องมีประสิทธิภาพไม่เกิน 1.00 โดยคำนวณจากสูตร Efficiency = น้ำหนักรวมของ Output / น้ำหนักรวมของ Input จากสมการ MAX: $\sum_{j=1}^{n_o} o_{ij}w_j$ โดยขึ้นอยู่กับสมการเงื่อนไขต่อไปนี $\sum_{j=1}^{n_o} o_{ij}w_j - \sum_{i=1}^{n_i} l_{kj}v_j \leq 0$, สำหรับ $k=1$ จนถึงจำนวนของ DMU $\sum_{j=1}^{n_i} l_{ij}v_j = 1$, สำหรับ $k=1$ จนถึงจำนวนของ DMU สำหรับแบบจำลอง CCR Model ประกอบด้วยสมการ 2 สมการ ได้แก่ สมการวัตถุประสงค์และสมการข้อจำกัด ดังต่อไปนี้

สมการวัตถุประสงค์ คือ MAX: $\sum_{j=1}^{n_o} o_{ij}w_j$ สมการดังกล่าวนี้จะทำให้ DMUที่กำลังถูกประเมิน มีโอกาสที่จะเลือกค่าถ่วงน้ำหนักสำหรับปัจจัยออก (w_j) ที่เมื่อคูณกับค่าพารามิเตอร์ของปัจจัยออก (o_{ij}) และนำผลคูณรวมกันแล้วจะได้ค่ามากที่สุด โดยจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของสมการข้อจำกัดใน 2)สมการข้อจำกัด มี 2 สมการย่อย คือ $\sum_{j=1}^{n_o} o_{ij}w_j - \sum_{i=1}^{n_i} l_{kj}v_j \leq 0$ สมการนี้มีการกำหนดให้ DMU ไม่สามารถเลือกค่าถ่วงน้ำหนักที่ทำให้ประสิทธิภาพของ DMU แต่ละตัวเกิน 1 (100%) คือ อัตราส่วนระหว่างผลรวมถ่วงน้ำหนักของปัจจัยออกกับผลรวมถ่วงน้ำหนักของปัจจัยเข้าจะต้องไม่เกิน 1 $\sum_{j=1}^{n_i} l_{ij}v_j = 1$ สมการนี้มีหน้าที่ไม่ให้มีคำตอบที่เป็นอนันต์ (Unbound solution) โดยกำหนดให้ผลรวมค่าถ่วงน้ำหนักของปัจจัยเข้า (v_j) คูณกับค่าพารามิเตอร์ของปัจจัยเข้า (I_{ij}) มีค่าเท่ากับ 1

ผลการวิจัย การประเมินประสิทธิภาพของเขตพื้นที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (หน่วยงานภาครัฐ) พบว่าในสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า เขต1 ถึง เขต 6 นั้นเขต 1 (DMU₁) เขต3 (DMU₃) และเขต 5 (DMU₅) มีค่าประสิทธิภาพสูงที่สุดอยู่ที่ 1.000 ส่วนเขตพื้นที่บริการอื่น มีลำดับค่า

ประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมินเรียงตามลำดับดังนี้ เขต4 (DMU₄) เขต2 (DMU₂) และ เขต6 (DMU₆) แสดงดังตารางที่ 3 เกณฑ์ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดที่ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของสำนักงานเขตทั้ง 6 แห่ง คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ มีค่าน้ำหนัก 1.000 รองลงมาคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ มีค่าน้ำหนัก 0.737 และ ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ มีค่าน้ำหนัก 0.106 เป็นต้น โดยแสดงค่าดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละพื้นที่ที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

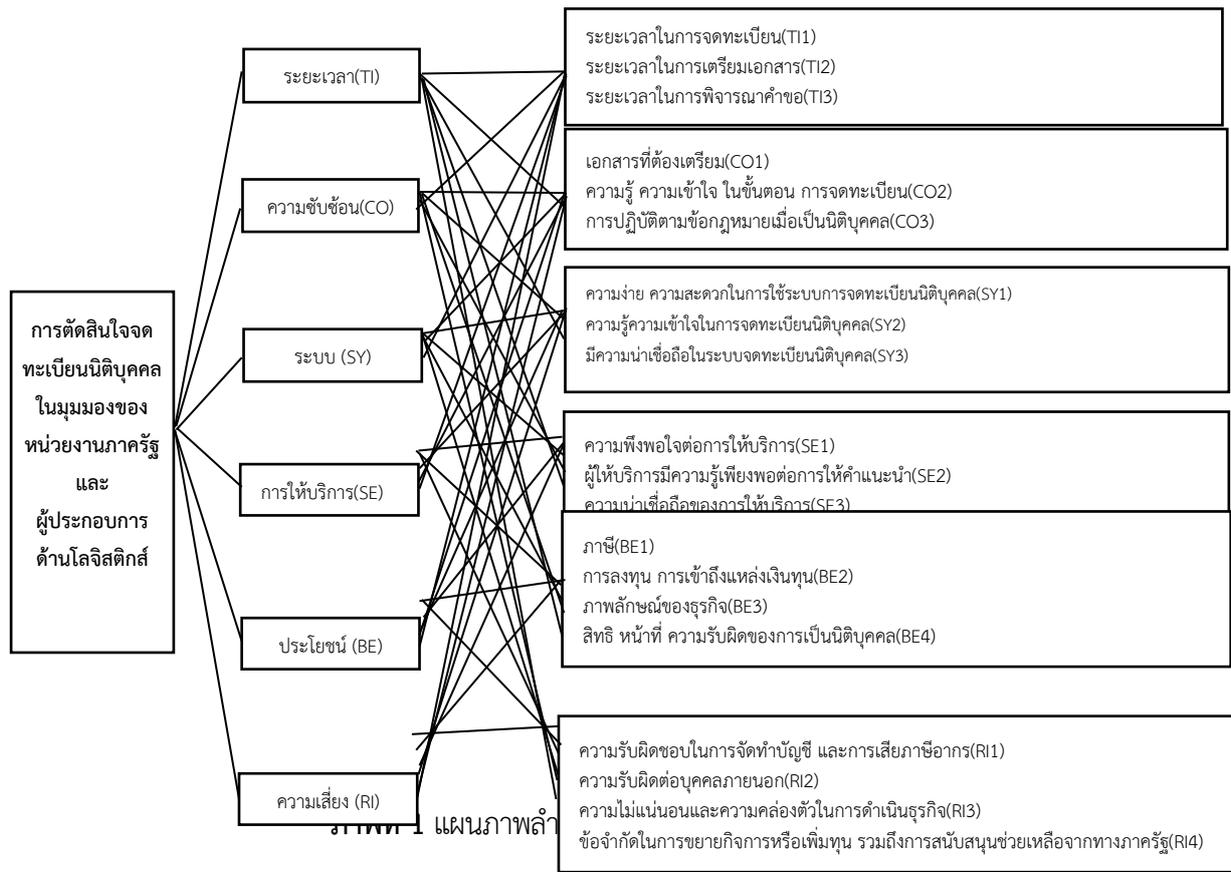
ลำดับ	DMU No.	ค่า Efficiency
1	DMU ₁ , DMU ₃ , DMU ₅	1.000
2	DMU ₄	0.967
3	DMU ₂	0.920
4	DMU ₆	0.211

ตารางที่ 4 แสดงค่าน้ำหนักของเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพของแต่ละพื้นที่ที่ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	เกณฑ์	ประเภท	ค่าน้ำหนัก
1	จำนวนเจ้าหน้าที่(คน)	input	1.000
2	จำนวนผู้ให้บริการจดทะเบียน (คน)	input	0.737
3	ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ (นาที)	input	0.106
4	จำนวนคำขอที่รับจดทะเบียน (คำขอ)	output	0.024
5	จำนวนที่จอดรถ (คัน)	input	0.011
6	ระยะทางจากโรงไฟฟ้า (เมตร)	Input	0.000
7	ค่าเช่าพื้นที่ (บาท/ตารางเมตร/เดือน)	Input	0.000
8	จำนวนคำขอที่เป็นธุรกิจด้านโลจิสติกส์(คำขอ)	output	0.000

ผลวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจัดทะเบียนผู้ประกอบการในมุมมองหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิภาพของผู้ให้บริการนั้นปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ คือ ด้านระยะทางจากโรงไฟฟ้า ค่าเช่าพื้นที่ ซึ่งประสิทธิภาพเหล่านี้ อาจมีความสอดคล้องกับการตัดสินใจจัดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ได้ ดังนั้นจึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดทะเบียนนิติบุคคลทั้งสองมุมมองด้วยการประยุกต์ใช้ FAHP เพื่อให้ทราบลำดับความสำคัญของปัจจัยของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และกระตุ้นให้มีการจดทะเบียนนิติบุคคลต่อไป โดยในการศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจจัดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์มีการจัดโครงสร้างแผนภาพลำดับชั้น การตัดสินใจ โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยหลัก 6 ด้านได้แก่ ด้านระยะเวลา (T) ด้านความซับซ้อน (CO) ด้านระบบ (SY) ด้านการให้บริการ (SE) ด้านประโยชน์ (BE) และด้านความเสี่ยง (RI) และปัจจัยรองทั้งสิ้น จำนวน 20 ปัจจัยดังแสดงในแผนภาพที่ 1



การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจดทะเบียนผู้ประกอบการทางด้านโลจิสติกส์ ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐ (ผู้ให้บริการ) และผู้ประกอบการด้วยโลจิสติกส์ (ผู้ใช้บริการ) แสดงดังตารางที่ 5 จากการนำค่าคะแนนเฉลี่ยของ Fuzzy AHP ที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงเป็นผลคะแนนเฉลี่ย Fuzzy Number $A_i = (l_i, m_i, u_i)$ และนำผลเฉลี่ยที่ได้ไปสร้างตารางเมตริก Pair-wise Comparison Matrix มีวิธีคำนวณ Geometric Mean (r^{\sim}) ดังสมการที่ 1 และ 2

$$k^{\sim} = [a^{\sim}_1 \ x \ \dots \ x \ a^{\sim}_n]^{\frac{1}{n}} \quad \text{สมการที่ 1}$$

$$r^{\sim} = (k^{\sim}_l), (k^{\sim}_m), (k^{\sim}_u) \quad \text{สมการที่ 2}$$

จากนั้นดำเนินการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของเกณฑ์หลักเป็นคู่ของทั้งสองมุมมอง และคำนวณค่า (CR: Consistency Ratio) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย จากนั้นจะทำการ Defuzzified TFN เพื่อนำเลขจำนวนจริงที่ได้ไปคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญในลำดับต่อไป

ตารางที่ 5 แสดงตัวอย่างเมตริกการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของเกณฑ์เป็นคู่ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

เกณฑ์	Pairwise comparison with respect to การตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคล (ผู้ให้บริการ)					
	1 ระยะเวลา	2 ความซับซ้อน	3 ระบบ	4 การให้บริการ	5 ประโยชน์	6 ความเสี่ยง
1	(1.000,1.000,1.000)	(0.200,2.128,6.000)	(0.250,1.930,6.000)	(0.250,2.165,8.000)	(0.111,2.188,9.000)	(0.111,2.060,9.000)
2	(0.167,0.470,5.000)	(1.000,1.000,1.000)	(0.333,1.161,4.000)	(0.333,1.698,5.000)	(0.167,1.166,7.000)	(0.167,1.287,8.000)
3	(0.167,0.518,4.000)	(0.250,0.861,3.003)	(1.000,1.000,1.000)	(1.000,1.260,3.000)	(0.143,1.160,4.000)	(0.143,1.288,5.000)
4	(0.125,0.462,4.000)	(0.200,0.589,3.003)	(0.333,0.794,1.000)	(1.000,1.000,1.000)	(0.125,1.071,3.000)	(0.125,1.286,4.000)
5	(0.111,0.457,9.009)	(0.143,0.858,5.988)	(0.250,0.862,6.993)	(0.333,0.934,8.000)	(1.000,1.000,1.000)	(1.000,1.335,3.000)
6	(0.111,0.485,9.009)	(0.125,0.777,5.988)	(0.200,0.776,6.993)	(0.250,0.778,8.000)	(0.333,0.749,1.000)	(1.000,1.000,1.000)

เกณฑ์	Pairwise comparison with respect to การตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคล (ผู้ใช้บริการ)					
	1 ระยะเวลา	2 ความซับซ้อน	3 ระบบ	4 การให้บริการ	5 ประโยชน์	6 ความเสี่ยง
1	(1.000,1.000,1.000)	(0.250,1.230,4.000)	(0.250,1.335,5.000)	(0.200,1.491,6.000)	(0.167,1.162,6.000)	(0.167,1.324,5.000)
2	(0.250,0.813,4.000)	(1.000,1.000,1.000)	(0.333,1.230,4.000)	(0.333,1.658,4.000)	(0.250,1.335,4.000)	(0.200,1.230,4.000)
3	(0.200,0.749,4.000)	(0.250,0.813,3.003)	(1.000,1.000,1.000)	(0.250,1.218,3.000)	(0.250,0.967,3.000)	(0.250,1.085,4.000)
4	(0.167,0.671,5.000)	(0.250,0.603,3.003)	(0.333,0.821,4.000)	(1.000,1.000,1.000)	(0.250,0.990,3.000)	(0.250,1.188,4.000)
5	(0.167,0.861,5.988)	(0.250,0.749,4.000)	(0.333,1.034,4.000)	(0.333,1.010,4.000)	(1.000,1.000,1.000)	(1.000,1.550,4.000)
6	(0.200,0.755,5.988)	(0.250,0.813,5.000)	(0.250,0.922,4.000)	(0.250,0.842,4.000)	(0.250,0.645,1.000)	(1.000,1.000,1.000)

ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

การตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency Ratio: CR) จะเป็นการยืนยันความถูกต้องของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามเทคนิคกระบวนการวิเคราะห์ลำดับชั้นแบบคลุมเครือ (Fuzzy FAHP) สามารถคำนวณได้จาก สำหรับขั้นตอนในการคำนวณค่าอัตราความสอดคล้อง (CR) สามารถคำนวณได้จากสมการที่ 3

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad \text{สมการที่ 3}$$

ค่า RI คือ ค่าดัชนีสุ่ม (Random Index) หมายถึง ค่าระดับความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างสามารถหาได้จากตาราง RI ตามจำนวน (n) ของแต่ละปัจจัย และนำมาเปรียบเทียบกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index: CI) คำนวณได้จากสมการที่ 4

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{(n - 1)} \quad \text{สมการที่ 4}$$

ค่า CR ที่ได้มีค่าน้อยกว่า 0.1 ตรงตามเงื่อนไขของขนาด เมตริก $n \geq 5$ ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้หรือมีความสอดคล้องกันมากจึงบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของผลวิจัย แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ค่า CR ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าความสอดคล้องของปัจจัยในมุมมองของผู้ให้บริการที่มีบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของผลวิจัยที่ค่า $CR < 0.1$

ลำดับ	เกณฑ์	Criterion weight	CR
1	เอกสารที่ต้องเตรียม (CO1)	346.0	
2	ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการจดทะเบียน (CO2)	331.0	0.000
3	การปฏิบัติตามข้อกำหนดเมื่อเป็นนิติบุคคล (CO3)	323.0	

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในปัจจัยหลักพบว่า ลำดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจทั้งสองมุมมองให้ความสำคัญ 3 ด้านเหมือนกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านระยะเวลา เป็นปัจจัยที่มีลำดับความสำคัญลำดับแรกทั้งสองมุมมอง เนื่องจาก ผู้ให้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.178 ในเรื่องระยะเวลาเนื่องจากการให้บริการต้องรวดเร็วและสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.171 เนื่องจากระยะเวลาที่ติดต่อเพื่อจดทะเบียนต้องการความรวดเร็ว ใช้เวลาน้อย สะดวก และ 2) ปัจจัยด้านความซับซ้อน ผู้ให้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.169 เพราะต้องคำนึงถึงขั้นตอนการจดทะเบียนที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ใช้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.170 เพราะผู้ให้บริการต้องการความเข้าใจในกระบวนการมาติดต่อจดทะเบียน 3) ปัจจัยด้านประโยชน์ ผู้ให้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.168 มองเห็นถึงประโยชน์ของการจดทะเบียนที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการในเรื่อง การดำเนินธุรกิจ กฎหมายและภาษี ผู้ใช้บริการให้ลำดับความสำคัญที่ 0.167 เนื่องจากการจดทะเบียนมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ส่วนปัจจัยหลักที่เหลือ หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยความเสี่ยง ปัจจัยด้านระบบและปัจจัยการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนมุมมองของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญปัจจัยหลักส่วนที่เหลือตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านระบบ ปัจจัยการบริการ และปัจจัยความเสี่ยง แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

ลำดับ	มุมมอง			
	หน่วยงานภาครัฐ (ผู้ให้บริการ)		ผู้ประกอบการ(ผู้ให้บริการ)	
1	ระยะเวลา (TI)	0.178	ระยะเวลา (TI)	0.171
2	ความซับซ้อน (CO)	0.169	ความซับซ้อน (CO)	0.170
3	ประโยชน์ (BE)	0.168	ประโยชน์ (BE)	0.167
4	ความเสี่ยง (RI)	0.166	ระบบ (SY)	0.165
5	ระบบ (SY)	0.163	การให้บริการ (SE)	0.164
6	การให้บริการ (SE)	0.157	ความเสี่ยง (RI)	0.163

นอกจากนี้การให้คะแนนลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยนั้นที่สามารถบอกถึงรายละเอียดที่ชัดเจนว่า ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการยังมีปัจจัยใดที่ต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเพิ่มเติม เมื่อต้องตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลโดย มุมมองของผู้ให้บริการที่คำนึงถึงการบริการจดทะเบียน ได้มีค่าลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยเรียงลำดับจากปัจจัยที่สำคัญที่สุด โดยยกตัวอย่าง 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ระยะเวลาในการจดทะเบียน (TI1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.084 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐคำนึงถึงช่วงเวลาและระยะเวลาในการให้บริการขึ้นเป็นอันดับแรก ความง่าย ความสะดวกในการใช้ระบบฯ (SY1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.059 เพื่อให้ผู้มาใช้บริการใช้ระบบได้ง่ายและเข้าใจ และ เอกสารที่ต้องเตรียม (CO1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.058 ต้องมีการเตรียมเอกสารเพื่อพร้อมให้บริการจดทะเบียนกับผู้มาติดต่อ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยทางเลือกของผู้ให้บริการ (เกณฑ์รอง)

หน่วยงานภาครัฐ (ผู้ให้บริการ)		
ลำดับ	เกณฑ์	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญ
1	ระยะเวลาในการจดทะเบียน (TI1)	0.084
2	ความง่าย ความสะดวกในการใช้ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (SY1)	0.059
3	เอกสารที่ต้องเตรียม (CO1)	0.058
3	ระยะเวลาในการเตรียมเอกสาร (TI2)	0.058
4	ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการจดทะเบียน (CO2)	0.056
4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (SE1)	0.056
5	การปฏิบัติตามข้อกำหนดเมื่อเป็นนิติบุคคล (CO3)	0.055
6	ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี และการเสียภาษีอากร (RI1)	0.053
7	มีความน่าเชื่อถือในระบบจดทะเบียนนิติบุคคล (SY3)	0.052
7	ความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนนิติบุคคล (SY2)	0.052
8	ผู้ให้บริการมีความรู้เพียงพอต่อการให้คำแนะนำ (SE2)	0.051
8	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (SE3)	0.051
9	ภาษี (BE1)	0.047
10	ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (RI2)	0.045
11	การลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน (BE2)	0.042
12	ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (BE3)	0.040
13	สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของการเป็นนิติบุคคล (BE4)	0.039
14	ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ (TI3)	0.036
15	ความไม่แน่นอนและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ (RI3)	0.035
16	ข้อจำกัดในการขยายกิจการหรือเพิ่มทุน, การสนับสนุนช่วยเหลือจากทางภาครัฐ (RI4)	0.033

มุมมองของผู้ให้บริการที่ต้องการจดทะเบียน ได้มีค่าลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยเรียงลำดับจากปัจจัยที่สำคัญที่สุด โดยยกตัวอย่าง 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ระยะเวลาในการจดทะเบียน (TI1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.060 แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการต้องการช่วงเวลาและระยะเวลาบริการ ที่กระชับ ความง่ายความสะดวกในการใช้ระบบฯ (SY1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.060 เพื่อเข้าใจและสามารถใช้ระบบได้ง่าย และ เอกสารที่ต้องเตรียม (CO1) ค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.060 เพื่อเตรียมเอกสารให้พร้อมสำหรับการจดทะเบียนได้ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยทางเลือกของผู้ใช้บริการ (เกณฑ์รอง)

ผู้ประกอบการ (ผู้ใช้บริการ)		
ลำดับ	เกณฑ์	ค่าน้ำหนักสำคัญ
1	ระยะเวลาในการจดทะเบียน (TI1)	0.060
1	ความง่าย ความสะดวกในการใช้ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (SY1)	0.060
1	เอกสารที่ต้องเตรียม (CO1)	0.060
2	ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการจดทะเบียน (CO2)	0.057
3	การปฏิบัติตามข้อกำหนดเมื่อเป็นนิติบุคคล (CO3)	0.057
3	ระยะเวลาในการเตรียมเอกสาร (TI2)	0.056
4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (SE1)	0.056
4	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (SE3)	0.055
4	ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ (TI3)	0.055
5	ผู้ให้บริการมีความรู้เพียงพอต่อการให้คำแนะนำ (SE2)	0.054
6	ความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนนิติบุคคล (SY2)	0.053
7	มีความน่าเชื่อถือในระบบจดทะเบียนนิติบุคคล (SY3)	0.052
8	ภาษี (BE1)	0.043
9	ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (BE3)	0.042
10	ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (RI2)	0.041
10	ความไม่แน่นอนและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ (RI3)	0.041
10	ข้อจำกัดในการขยายกิจการหรือเงินทุน, การสนับสนุนช่วยเหลือจากทางภาครัฐ	0.041
10	(RI4)	0.041
10	การลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน (BE2)	0.041
	สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของการเป็นนิติบุคคล (BE4)	
11	ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี และการเสียภาษีอากร (RI1)	0.040

อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วย Data Envelopment Analysis (DEA) พบว่า พื้นที่ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1, 3 และ 5 ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 1.000 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานดังกล่าวสามารถใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะจำนวนเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดและส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผล การประเมินประสิทธิภาพ การมีเจ้าหน้าที่ในจำนวนที่เพียงพอส่งผลให้สามารถรองรับปริมาณคำขอจดทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Lin and Chiu (2013) ได้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการ ในด้านการผลิต การบริการ และความสามารถในการทำกำไร เพื่อวิเคราะห์และระบุบทบาทของแต่ละมิติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลด้วยวิธี Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) ซึ่งพบว่า ปัจจัย “ระยะเวลาในการให้บริการ” ได้รับการจัดลำดับ

ความสำคัญสูงสุดทั้งจากมุมมองของผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก 0.178) และผู้ใช้บริการ (ค่าน้ำหนัก 0.171) โดยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยเชิงประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการ

นอกจากนี้ ปัจจัย “ความซับซ้อนของขั้นตอน” และ “ประโยชน์จากการจดทะเบียน” ยังปรากฏเป็นปัจจัยรองที่ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญร่วมกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้จะมีความต้องการใช้บริการ แต่กระบวนการที่ซับซ้อนและการขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของการจดทะเบียน อาจเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจในกลุ่มผู้ประกอบการ ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร คันซัง, ชาญศักดิ์ เกิดสุข, อรรถพงษ์ ชุ่มเขียว, และ ณิชพงศ์ รามัญ (2568) ที่ชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหาในการจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับเครื่องมือ เทคโนโลยี รวมไปถึงอุปกรณ์สำนักงานและการให้บริการมีไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกมล นมรักษ์ (2564) ซึ่งเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก และการเข้าถึงของผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลในอนาคต ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และออกแบบกระบวนการให้บริการให้เข้าใจง่าย พร้อมทั้งสร้างการรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการจดทะเบียนนิติบุคคลในเชิงเศรษฐกิจและกฎหมาย เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเข้ามาดำเนินการอย่างมั่นใจและยั่งยืน จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ในการเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพเชิงปริมาณ (DEA) กับมุมมองเชิงคุณภาพ (FAHP) ในบริบทของบริการภาครัฐด้านการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยเฉพาะบทบาทของ “จำนวนเจ้าหน้าที่” และ “ระยะเวลา” ซึ่งไม่เพียงเป็นปัจจัยประสิทธิภาพแต่ยังเป็นสิ่งสำคัญในเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Huang, Chu, and Chiang (2008) ได้ประยุกต์ใช้กับเพื่อตัดสินใจเลือกโครงการสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ที่มีเงื่อนไขซับซ้อนสูง จึงถือว่าเป็นวิธีที่ช่วยสำหรับการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้ในการออกแบบนโยบายและการจัดการทรัพยากรของหน่วยงานรัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

สรุป

การประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานรัฐในบริบทใหม่เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของ “สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 6 เขตในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยใช้ DEA ซึ่งงานวิจัยเดิมมักมุ่งนโยบายโลจิสติกส์ระดับประเทศหรือระดับองค์กร แต่ยังไม่มีการประยุกต์กับหน่วยบริการสาธารณะระดับเขตที่มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแบบพิชการณามุมมองสองฝ่ายทั้งมุมมองภาครัฐและผู้ประกอบการในภาคเอกชน งานวิจัยนี้สามารถเสนอมุมมองด้วยการใช้ FAHP เพื่อวิเคราะห์ว่าแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญกับปัจจัย (TI1, SY1, CO1) และแสดงให้เห็นว่างานวิจัยนี้ได้นำเทคนิควิจัยระหว่าง DEA (เชิงประสิทธิภาพการให้บริการ) และ FAHP (เชิงพฤติกรรมตัดสินใจ) มาวิเคราะห์พร้อมกันทั้งสองกลุ่มสำหรับการจดทะเบียนฯ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำไปเป็นกรอบบูรณาการความรู้เชิงนโยบายและเชิงประสิทธิภาพที่ประยุกต์ได้ในเชิงยุทธศาสตร์เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจของทั้งสองมุมมอง การนำไปใช้เชิงนโยบายอย่างเฉพาะเจาะจงผลวิจัยสามารถนำเสนอแนวทางที่ชัดเจนต่อการปรับกระบวนการทำงานและการให้บริการ เช่น การปรับองค์กรให้ทันสมัย พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่น หรือขยายพื้นที่ให้บริการได้ทั่วถึงมากขึ้น จะช่วยจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลมากยิ่งขึ้น เพราะการมีสถานะเป็นนิติบุคคล

ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ เช่น การขนส่ง การจัดเก็บ และการให้บริการในรูปแบบ B2B ที่ต้องอาศัยความไว้วางใจจากคู่ค้า การจดทะเบียนนิติบุคคลจึงกลายเป็นทางเลือกที่เหมาะสมต่อการขยายตัวของธุรกิจในระยะยาวและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยสามารถเสนอแนะแนวทางได้ 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพการบริการจดทะเบียนนิติบุคคล คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านปัจจัยการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคลในมุมมองหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ระยะเวลา หากมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการใช้บริการจะทำให้ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์จดทะเบียนนิติบุคคลมากขึ้น สำหรับแนวทางลดระยะเวลาหากพิจารณาจากการประเมินประสิทธิภาพข้างต้นซึ่งเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ เมื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ก็จะทำให้สามารถลดระยะเวลาลงได้ นอกจากนี้หากนำระบบเข้ามาให้ก็จะช่วยให้ลดระยะเวลาลงได้เช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตควรเพิ่มพื้นที่การศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของแต่ละพื้นที่รวมถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจจดทะเบียนนิติบุคคล และหากสามารถเพิ่มการศึกษาในมุมมองอื่นๆ เช่น ในธุรกิจอื่นๆ มุมมองบุคคลภายนอกหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ก็จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *คู่มือเริ่มต้นธุรกิจอย่างมีทิศทาง*. เข้าถึงจาก <https://www.dbd.go.th/data-storage/attachment/c41c9a9ae437e84dd45c41e1.pdf>
- โกมล นมรักษ์. (2564). การพัฒนาระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ. *วารสารรัฐศาสตร์*, 63(1), 37-55.
- จิราพร คั่นชั่ง, ชาญศักดิ์ เกิดสุข, อรรถพงษ์ ชุ่มเขียว, และ ญัฐพงศ์ รามัญ. (2568). การบริหารจัดการศูนย์บริการการลงทะเบียนจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตดอนเมือง. *วารสาร มจร. ตรีภูมยชัยปริทรรศน์*, 9(1), 271-282.
- ธัญวดี สุจริตธรรม. (2561). การวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการจดทะเบียนธุรกิจอุตสาหกรรม. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 28(1), 229-241.
- วชิร คุณทวีเทพ และสวัสดี วรรณรัตน์. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของ SMEs ไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 36(4), 103-119.
- วรรณรัตน์ กาญจนวนิช และ ปราโมช ธรรมกรณ์. (2566). กฎหมายบริษัทที่ผู้ประกอบการยุคใหม่ควรรู้. *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม*, 3(2), 96-107.

- วรางคณา ประชาเกษม และ จุฑาทิพย์ สีสถานาพิพัฒน์. (2564). การประยุกต์ใช้ทฤษฎี AHP ในการเลือกใช้รูปแบบเฟอร์นิเจอร์กรณีศึกษา: ร้านสะดวกซื้อ. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 3(1), 8–34.
- อัจฉรา นิมิตรปัญญา. (2563). ภาคธุรกิจโลจิสติกส์กับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย. *วารสารรัฐศาสตร์*, 62(3), 1–10.
- สิทธิภาคย์ ภูริสินสิทธิ์. (2560). รูปแบบองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์*, 6(2), 127-166.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2566). *สถานการณ์ธุรกิจโลจิสติกส์ไทย* ฉบับเดือนมิถุนายน 2566. เข้าถึงจาก <https://xn--42ca1c5gh2k.com/wp-content/uploads/2023/11/06.pdf>
- Chen, L., & Wang, Y.-M. (2025). Efficiency decomposition and frontier projection of two-stage network DEA under variable returns to scale. *European Journal of Operational Research*, 322(1), 157–170.
- Gupta, S., & Gupta, S. (2024). What drives customers crazy for green vehicles? A fuzzy AHP approach. *Environment, Development and Sustainability*, 26(9), 23283–23302.
- Huang, C.-C., Chu, P.-Y., & Chiang, Y.-H. (2008). A fuzzy AHP application in government-sponsored R&D project selection. *Omega*, 36(6), 1038–1052.
- Lin, M.-I., Lee, Y.-D., & Ho, T.-N. (2011). Applying integrated DEA/AHP to evaluate the economic performance of local governments in China. *European Journal of Operational Research*, 209(2), 129–140.
- Lin, T.-Y., & Chiu, S.-H. (2013). Using independent component analysis and network DEA improve bank performance evaluation. *Economic Modelling*, 32, 608–616.
- Loureiro, A. L. D., Oliveira, R., Miguéis, V. L., Costa, Á., & Ferreira, M. (2025). Efficiency assessment of taxi operations using data envelopment analysis: A case study in Braga, Portugal. *European Transport Research Review*, 17(9), 9.