

หัวข้อภาคนิพนธ์ การปรับภารกิจงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสู่ SDU

The changing of Business Registration Office and Business
Documentation Office to a Service Delivery Unit.

ชื่อผู้เขียน นางสาวณิรัชญา สกุนหาญ
Niratchaya Sakunharn

แผนกวิชา/คณะ สาขาบริหารรัฐกิจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิน เกษาคุปต์

ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การปรับภารกิจงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสู่SDU”มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการปรับเปลี่ยน คือ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit: SDU) ต่องานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ งานจดทะเบียนธุรกิจ และงานบริการข้อมูลธุรกิจ โดยศึกษาเหตุผลที่ควรนำวิธีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษและแนวทางป้องกัน เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviewing) กับผู้บริหารและข้าราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยแบ่งกลุ่มการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านจดทะเบียนธุรกิจ 2) ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ 3) ด้านนโยบายและแผน และ 4) ด้านกฎหมาย รวมถึงใช้การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) ที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการศึกษาพบว่า หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ มีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้วยการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการโดยมีแนวความคิดในเรื่องการมีอิสระในการบริหารงานและงบประมาณจึงเกิดความคล่องตัวประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

เมื่อพิจารณาจากภารกิจด้านการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่กำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นไปตามองค์ประกอบ คือ มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดขึ้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างการรับผิดชอบต่อหน่วยงานเจ้าสังกัดได้ สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถนำทุกภารกิจของด้านการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามาปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้ เนื่องจากงานด้านจดทะเบียนธุรกิจมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย จึงมีข้อจำกัดทางด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ โดยสามารถเป็นหน่วยงานรับจดทะเบียนที่ให้บริการประชาชนเบื้องต้น ดำเนินการรับเอกสาร ตรวจสอบหลักฐาน ความถูกต้องรองรับงานอีกขั้นหนึ่งก่อนการจัดส่งให้นายทะเบียน ส่วนนายทะเบียนยังคงต้องให้ข้าราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผู้ได้รับการแต่งตั้งตามกฎหมายเป็นผู้พิจารณารับจดทะเบียนพาณิชย์

ส่วนงานบริการข้อมูลธุรกิจสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายใดๆ จึงปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้ทั้งหมด และสามารถขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ ด้วยการเพิ่มภารกิจด้านการศึกษา วิจัย และพัฒนาฐานข้อมูลธุรกิจ เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลธุรกิจที่มีอยู่ได้มากที่สุด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าของข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และโอกาสการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศได้

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเบื้องต้น ถ้าหากมีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจริงในอนาคต ต้องมีการศึกษาเชิงลึกในด้านต่างๆ อาทิ ผลประโยชน์ชาติ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ชั้นความลับของข้อมูล งบประมาณ รวมถึงการวางหลักเกณฑ์การบริหารให้เกิดความลงตัว และมีความพร้อมก่อนการปรับเปลี่ยน และการให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้รับบริการ หากจะดำเนินการปรับเปลี่ยน ควรสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้วย และการให้ความสำคัญสร้างความเข้าใจกับบุคลากรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางดังกล่าว เพื่อลดกระแสต่อต้านและสร้างการยอมรับให้มากที่สุด

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นแนวคิดรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งทางเลือกที่ผู้ศึกษาเสนอ เพราะมีแนวคิดที่ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นความมีอิสระ และยังคงอยู่ในความรับผิดชอบหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการ จากการศึกษา หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า