

บทที่ 4

ผลของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับภารกิจงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสู่ SDU” โดยผู้ศึกษามีสมมติฐานว่า “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit: SDU) มีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้วยการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการ โดยมีแนวความคิดในเรื่องการมีอิสระในการบริหารงานและงบประมาณจึงเกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานด้านการให้บริการของกรมฯ คือ ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจที่เหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับเปลี่ยนภารกิจด้านงานบริการของกรมฯ ให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวก รวดเร็วและนำไปสู่ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นการศึกษา 2 ประเด็นหลัก คือ

1. เหตุผลที่ควรนำวิธีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ(SDU) มาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ
2. ความคิดเห็นของข้าราชการต่อแนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) สภาพปัญหาปัจจุบันด้านการบริหารงาน งบประมาณ และบุคลากรของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) และแนวทางป้องกัน

1. เหตุผลที่ควรนำวิธีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) มาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

แนวความคิดของแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ประกอบกับเจตนารมณ์และเงื่อนไขตามมาตรา 16 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ทำให้เกิดความจำเป็นในการออกแบบโครงสร้างองค์กรรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่ส่วนราชการ เพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการหรืองานสนับสนุนบางประการที่รัฐยังคงต้องดำเนินการเอง ไม่สามารถโอนถ่ายไปให้เอกชนรับไปดำเนินการแทน จึงจำเป็นต้องสร้างองค์กรที่สามารถให้ความเป็นอิสระคล่องตัวแก่ผู้บริหารที่จะผลิตบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิด

ประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าของเงิน มีคุณภาพ สามารถสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ ทั้งนี้ส่วนราชการเจ้าสังกัดจะทำหน้าที่กำกับตัวผลิตผลโดยไม่เข้าไปสั่งการในกระบวนการ

รูปที่ 4.1

หน่วยงานภาครัฐ



หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถพัฒนาขีดสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ ตลอดจนลดต้นทุนการผลิต ซึ่งเป็นผลดีแก่ผู้รับบริการโดยลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งทำให้ขีดสมรรถนะสูงกว่าความต้องการของส่วนราชการเจ้าสังกัด ทั้งนี้ เพื่อให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น รวมทั้งประชาชนที่ต้นทุนต่อหน่วยถูกลง ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การให้บริการสาธารณะ ค่าใช้จ่ายภาครัฐก็จะถูกลง ทั้งยังจะก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ายิ่งขึ้น หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจึงมีระบบการบริหารงานรูปแบบพิเศษที่มีอิสระในการดำเนินงาน การเจริญเติบโตจึงเป็นไปได้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาคุณภาพของงานได้ต่อไปตราบเท่าที่ยังสามารถสนองตอบส่วนราชการเจ้าสังกัดได้

แนวคิดและหลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ(SDU) ต้องการให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีสถานะเป็นหน่วยงานให้บริการภายในของระบบราชการ โดยมีลักษณะกึ่งอิสระ (arm's length) แต่ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคลยังคงถือเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงหรือกรม และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดกระทรวงหรืออธิบดีสูงสุดแล้วแต่กรณี มีเป้าหมายให้บริการหน่วยงานแม่เป็นอันดับแรก และหากมีกำลังการผลิตส่วนเกินจะให้บริการหน่วยงานอื่นและประชาชนได้ ในการส่งมอบผลผลิตต้องมีระบบการประกันคุณภาพ ทั้งนี้ การให้บริการแก่ประชาชนต้องไม่เป็นการแข่งขันกับเอกชน

ลักษณะของการจัดโครงสร้างการบริหารในแบบการกระจายอำนาจ แยกส่วนออกมาเป็นหน่วยงานเอกเทศ หรือเรียกกันว่า ศูนย์รับผิดชอบ (responsibility center) ที่สามารถดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรและการส่งมอบผลผลิตของตนเอง

อย่างไรก็ตาม ยังคงเป็นกิจการและเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการเจ้าสังกัด เนื่องจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล การดำเนินงานใดๆ ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจึงต้องได้รับการมอบอำนาจจากปลัดกระทรวงหรืออธิบดี ซึ่งเป็นผลทำให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องมีการรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results) ต่อหน่วยงานต้นสังกัด และฝ่ายผู้มอบอำนาจยังสามารถเข้าไปกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอย่างแท้จริง

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถกำหนดระเบียบวิธีการบริหารจัดการที่จะทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวโดยไม่ต้องยึดกับระเบียบที่ใช้อยู่ในส่วนราชการ เป็นทางเลือกใหม่ของการจัดโครงสร้างองค์การในภาคราชการที่จะช่วยทำให้ขนาดของส่วนราชการเดิมเล็กลง มีการถ่ายโอนและโยกย้ายข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนออกไป ลดภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานให้ดีขึ้น

การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีหลักการที่แตกต่างจากองค์การมหาชน ในแง่ของลักษณะของภารกิจหรือหน่วยงานที่ยังไม่สมควรแยกออกเป็นนิติบุคคลอย่างเป็นอิสระอย่างเด็ดขาดจากหน่วยงานต้นสังกัด เพราะการดำเนินงานต้องอาศัยภายใต้หรือมีขนาดค่อนข้างเล็กและขอบเขตที่จำกัดกว่า หรือไม่มีคุณลักษณะของประเด็นในเชิงนโยบายสาธารณะอย่างเด่นชัดที่จำเป็นต้องมีระดับของความเป็นอิสระอย่างค่อนข้างสูง

แนวทางการพิจารณาเพื่อจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ มีประเด็นการพิจารณา ดังนี้

1) หน่วยงานที่จะแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หมายถึง หน่วยงานภายในระดับต่ำกว่ากรมของส่วนราชการ และหมายความรวมถึงภารกิจของหน่วยงานหรือส่วนราชการ

2) มีลักษณะงานเป็นงานให้บริการที่มีขีดความสามารถที่นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ส่วนราชการต้นสังกัดแล้ว ยังสามารถใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่นใดของหน่วยงานนั้นให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือประชาชนได้ด้วย

3) การแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะเป็นประโยชน์แก่การให้บริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวาง จะก่อให้เกิดความคล่องตัว คุ่มค่า และสามารถลดค่าใช้จ่ายภาครัฐลงได้

4) มีการปรับโครงสร้างของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการแปลงสภาพหน่วยงานเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

5) การดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการภาครัฐเป็นสำคัญ และเมื่อมีกำลังการผลิตหรือขีดความสามารถเหลืออยู่ จึงจะให้บริการแก่ประชาชนได้ และผู้มีอำนาจควบคุมมีหน้าที่ในการวางหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อมิให้เป็นการแข่งขันกับภาคเอกชน

6) ส่วนราชการเจ้าสังกัดต้องกำหนดเป้าหมายปริมาณงานบริการที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดประสงค์จะได้รับการจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และแจ้งให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษทราบล่วงหน้าเป็นประจำทุกปีงบประมาณ

7) ส่วนราชการเจ้าสังกัดจะตั้งงบประมาณเพื่ออุดหนุนหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่ได้ เว้นแต่เป็นงบประมาณสำหรับค่าตอบแทนหรือค่าบริการในการใช้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หรือค่าใช้จ่ายในการลงทุนระยะเริ่มแรก

ภารกิจหรือหน่วยงานที่อาจกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จะต้องมียกประกอบดังต่อไปนี้

- (1) มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ
- (2) สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดขึ้น
- (3) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างการรับผิดชอบต่อนายงานเจ้าสังกัดได้
- (4) สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (5) มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมาจากหน่วยงานเจ้าสังกัด
- (6) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

โดยนำภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ มาวิเคราะห์ความเหมาะสมกับองค์ประกอบสำหรับการกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ดังนี้

ตารางที่ 4.1

การวิเคราะห์ความเหมาะสมกับองค์ประกอบสำหรับการกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

องค์ประกอบในการพิจารณา การเป็นหน่วย บริการรูปแบบ พิเศษ	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของ ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ
1. มีลักษณะ งานที่เป็น การให้บริการ	ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ เป็นงานให้บริการต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและประชาชน โดย 1.ด้านทะเบียนธุรกิจ มีงานบริการ ได้แก่ - จดทะเบียนตั้งนิติบุคคล - จดทะเบียนเปลี่ยนแปลง - จดทะเบียนเลิก/เสร็จชำระบัญชี - รับสำเนาบัญชีผู้ถือหุ้น 2. ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ มีงานบริการ ได้แก่ - ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารธุรกิจ - ตรวจสอบรายการทางทะเบียน งบการเงินและบัญชีผู้ถือหุ้น - รับงบการเงิน - พัฒนาข้อมูลธุรกิจ
2. สามารถ ดำเนินการได้ อย่างชัดเจน ภายใต้กรอบ นโยบายที่ กำหนดขึ้น	ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ มีภารกิจดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อกรอบนโยบายกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยสอดคล้องต่อพันธกิจของกรมฯ คือ จดทะเบียนธุรกิจให้ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และบริการข้อมูลธุรกิจ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ รวมถึงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมฯ คือ บริการจดทะเบียนด้วย IT และมีมาตรฐานเดียวกัน และพัฒนาข้อมูลธุรกิจและบริการด้วย e-Service

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

องค์ประกอบในการพิจารณาการเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ			
3. มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างภาระรับผิดชอบต่อหน่วยงานเจ้าสังกัดได้	การจดทะเบียนธุรกิจเพื่อให้บริการตามกฎหมาย เป็นสิ่งบ่งชี้สถานะ มีความเป็นตัวตน ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกรรม ปัจจุบันมีจำนวนนิติบุคคลกว่า 800,000 ราย และอัตราการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 10/ปี การจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ เอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ดำเนินงานให้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคล ระบบการรายงานและนำเสนอข้อมูลธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกการประกอบธุรกิจ			
4. สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม	ผลผลิตของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ดำเนินการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน(Performance evaluation) จึงสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ ได้ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative evaluation) และวัดในเชิงคุณภาพ(Qualitative evaluation) อย่างเป็นรูปธรรม ผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจ			
	ภารกิจ	2550	2551	2552
	ด้านทะเบียนธุรกิจ (ราย)			(ต.ก.- พ.ก.)
	- จดทะเบียนตั้งนิติบุคคล	17,329	18,328	10,492
	- จดทะเบียนเปลี่ยนแปลง	60,285	59,366	35,779
	- จดทะเบียนเลิก/เสร็จชำระบัญชี	14,246	11,977	8,738
	- รับสำเนาบัญชีผู้ถือหุ้น	244,031	257,486	111,762
	รวม 4 รายการ	335,891	347,157	166,771

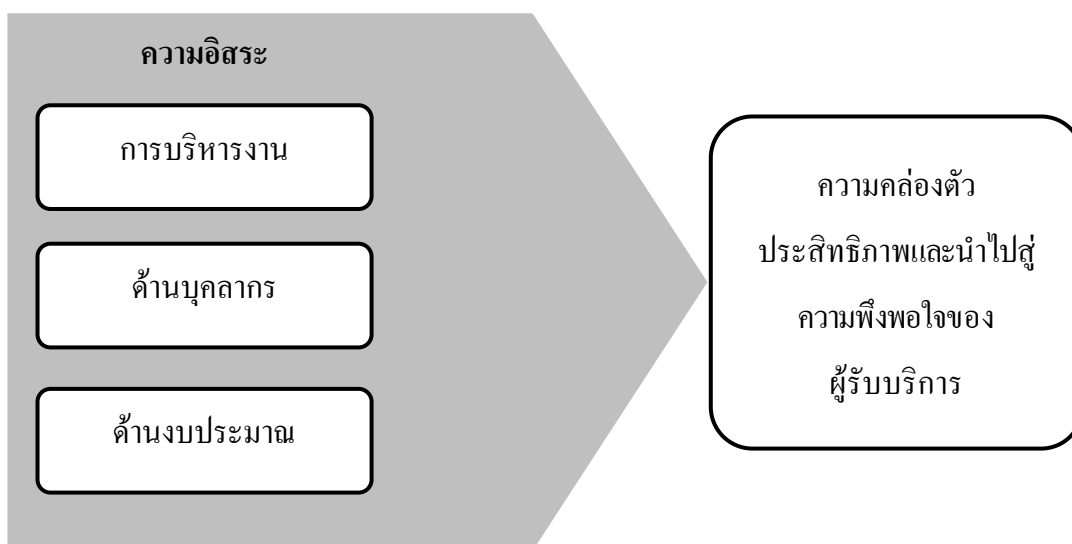
ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

องค์ประกอบในการพิจารณาการเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ																								
	ผลการดำเนินงานของสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ																								
	<table><tr><th>ภารกิจ</th><th>2550</th><th>2551</th><th>2552</th></tr><tr><td>ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ</td><td></td><td></td><td>(ต.ค.- ก.ย.)</td></tr><tr><td>- ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารธุรกิจ (ฉบับ)</td><td>1,035,519</td><td>1,179,458</td><td>1,215,098</td></tr><tr><td>- ตรวจสอบรายการทางทะเบียนงบการเงินและบัญชีผู้ถือหุ้น (ราย)</td><td>377,047</td><td>202,571</td><td>195,086</td></tr><tr><td>- รับงบการเงิน ส่วนกลาง (ราย)</td><td>202,194</td><td>208,362</td><td>208,333</td></tr><tr><td>รวม 3 รายการ</td><td>1,614,760</td><td>1,590,391</td><td>1,618,517</td></tr></table>	ภารกิจ	2550	2551	2552	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ			(ต.ค.- ก.ย.)	- ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารธุรกิจ (ฉบับ)	1,035,519	1,179,458	1,215,098	- ตรวจสอบรายการทางทะเบียนงบการเงินและบัญชีผู้ถือหุ้น (ราย)	377,047	202,571	195,086	- รับงบการเงิน ส่วนกลาง (ราย)	202,194	208,362	208,333	รวม 3 รายการ	1,614,760	1,590,391	1,618,517
	ภารกิจ	2550	2551	2552																					
	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ			(ต.ค.- ก.ย.)																					
	- ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารธุรกิจ (ฉบับ)	1,035,519	1,179,458	1,215,098																					
	- ตรวจสอบรายการทางทะเบียนงบการเงินและบัญชีผู้ถือหุ้น (ราย)	377,047	202,571	195,086																					
	- รับงบการเงิน ส่วนกลาง (ราย)	202,194	208,362	208,333																					
	รวม 3 รายการ	1,614,760	1,590,391	1,618,517																					
	และสามารถวัดได้จากรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการในแต่ละปี																								
	รายได้ของงานจดทะเบียนและงานบริการข้อมูลธุรกิจ																								
<table><tr><th>ประเภทรายได้</th><th>ปี 2550</th><th>ปี 2551</th></tr><tr><td>งานจดทะเบียน</td><td></td><td></td></tr><tr><td>- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ทะเบียนพาณิชย์ บริษัท มหาชน</td><td>1,326,621,298 บาท</td><td>1,347,832,151 บาท</td></tr><tr><td>งานบริการข้อมูลธุรกิจ</td><td></td><td></td></tr><tr><td>- ค่าธรรมเนียมออกหนังสือรับรองออกไปสำคัญๆ ตรวจสอบเอกสาร ขอสำเนาเอกสารทางทะเบียนธุรกิจ</td><td>60,161,178 บาท</td><td>50,791,998 บาท</td></tr></table>	ประเภทรายได้	ปี 2550	ปี 2551	งานจดทะเบียน			- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ทะเบียนพาณิชย์ บริษัท มหาชน	1,326,621,298 บาท	1,347,832,151 บาท	งานบริการข้อมูลธุรกิจ			- ค่าธรรมเนียมออกหนังสือรับรองออกไปสำคัญๆ ตรวจสอบเอกสาร ขอสำเนาเอกสารทางทะเบียนธุรกิจ	60,161,178 บาท	50,791,998 บาท										
ประเภทรายได้	ปี 2550	ปี 2551																							
งานจดทะเบียน																									
- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ทะเบียนพาณิชย์ บริษัท มหาชน	1,326,621,298 บาท	1,347,832,151 บาท																							
งานบริการข้อมูลธุรกิจ																									
- ค่าธรรมเนียมออกหนังสือรับรองออกไปสำคัญๆ ตรวจสอบเอกสาร ขอสำเนาเอกสารทางทะเบียนธุรกิจ	60,161,178 บาท	50,791,998 บาท																							

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

องค์ประกอบใน การพิจารณา การเป็นหน่วย บริการรูปแบบ พิเศษ	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของ ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ
5. ขนาดที่ เหมาะสม เพียงพอต่อ การแยกส่วน ออกมาจาก หน่วยงานเจ้า สังกัด	ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจประกอบด้วย ข้าราชการ 166 คน ลูกจ้างประจำ 23 คน พนักงานราชการ 21 คน ลูกจ้าง เหมา150 คน ลูกจ้างสวัสดิการ 16 คน รวม 376 คน มีงบประมาณในการดำเนินงาน ที่จัดเงินปีละประมาณ 200 กว่าล้านบาท มีภารกิจกระบวนการที่สามารถ ควบคุมได้ด้วยตนเอง
6. ไม่มี ผลกระทบ อย่างมี นัยสำคัญต่อ การ เปลี่ยนแปลง ทางการเมือง	ภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจเป็นภารกิจของ กรมฯ เป็นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงไม่มีนัยสัมพันธ์ต่อ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง อันทำให้การบริหารของกรมฯ ล้มเหลว ไร้ประสิทธิภาพ

รูปที่ 4.2
ความมีอิสระของแนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ



จากรูปที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึง แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่เน้นความมีอิสระของ 3 องค์ประกอบได้แก่ การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ

ด้านการบริหารงาน

จากแนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่มีความอิสระในการจัดโครงสร้างองค์กร โดยสามารถกำหนดระเบียบวิธีการบริหารจัดการ โดยไม่ต้องยึดกับระเบียบที่ใช้อยู่ในส่วนราชการ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีอิสระในการบริหารงานจากส่วนราชการเข้าสังกัด แต่ยังคงเป็นกิจการ และเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการเข้าสังกัด เนื่องจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล ดังนั้น การดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะต้องดำเนินการในอำนาจของปลัดกระทรวงหรืออธิบดีของส่วนราชการเข้าสังกัด

การปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานให้ดีขึ้นของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะช่วยเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารและการปฏิบัติงาน ช่วยยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ทำให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลากร

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถดึงดูดบุคลากรที่ทำงานเก่ง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ โดยอัตราค่าจ้างของบุคลากรสามารถกำหนดเองได้ จากการคำนึงถึงประสิทธิภาพ รายได้ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษและอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างทั่วไปในลักษณะ

งานทำนองเดียวกัน ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการที่มาจากบุคคลภายนอกหรือข้าราชการก็ได้ ผู้อำนวยการหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้

ด้านงบประมาณ

ระบบการบัญชีแยกจากหน่วยงานแม่ งบประมาณได้รับในลักษณะของค่าตอบแทน ค่าบริการในการใช้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกโดยรายได้ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีสิทธิเก็บรักษาไว้ได้และนำไปใช้ในกิจการได้ อย่างไรก็ตาม ให้นำเงินรายได้ส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในกรณีที่มิรายได้เหลือเกินความจำเป็น หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถนำเงินรายได้บริหารกิจการภายในได้

2. ความคิดเห็นของข้าราชการต่อแนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) สภาพปัญหาปัจจุบันด้านการบริหารงาน งบประมาณ และบุคลากรของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) และแนวทางป้องกัน

จากการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เพื่อทราบถึงแนวคิดและหลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และความเหมาะสมของภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จากองค์ประกอบในการพิจารณาการเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พบว่า หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นแนวคิดที่จะสามารถตอบสนองต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นได้ โดยเพิ่มความคล่องตัว มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดความพึงพอใจจากผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีความสำคัญต่อภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจที่เป็นไปตามการปฏิรูประบบราชการได้

เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นว่า แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษดังกล่าว มีความเหมาะสมกับภารกิจด้านการจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจมากน้อยอย่างไร จึงใช้วิธีการสัมภาษณ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในกรมฯ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อเสนอของผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้บริหารและข้าราชการของกรมฯ ซึ่งได้รับข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างมาก โดยแบ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยน ออกเป็น 4 งาน คือ

- 1) งานด้านจดทะเบียนธุรกิจ 2) งานด้านบริการข้อมูลธุรกิจ 3) งานด้านนโยบายและแผน และ 4) งานด้านกฎหมาย มีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

1) งานด้านจดทะเบียนธุรกิจ มีภารกิจหน้าที่ คือ บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด สมาคมการค้าหอการค้า พัฒนาหลักเกณฑ์ในการจดทะเบียนธุรกิจ พิจารณาข้อโต้แย้งที่เกิดจากการจดทะเบียนธุรกิจ ตรวจสอบสัญญา และถอนทะเบียนนิติบุคคล

1.1) ระดับบริหาร

ทิศทางของงานด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ควรเป็น Online ทั้งหมด ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ที่ไหนก็สามารถจดทะเบียนธุรกิจได้ ฐานข้อมูลธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องเก็บ ควรกำหนดช่วงเวลาการเก็บระยะหนึ่งและทำลายได้ โดยใช้วิธีการ Scan เก็บข้อมูล

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านการบริหารงานในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ด้านจดทะเบียนธุรกิจ ลายเซ็นทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลบังคับใช้ อีกทั้ง ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ยังคงต้องนำเอกสารต้นฉบับมาที่กรมฯ เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ อีกทั้งปัจจุบันไม่มีการมอบหมายให้ภาคเอกชนเป็นนายทะเบียนที่สามารถเซ็นหนังสือรับรองได้ เช่น หอการค้าไทย ยังคงเป็นข้าราชการของกรมฯ เท่านั้น ปัญหาการใช้ดุลพินิจของนายทะเบียนต่างกัน แม้จะมีแนวปฏิบัติ แต่ไม่ปฏิบัติตามแนวทาง เกิดสองมาตรฐานการทำงาน บางครั้งต้องนำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการกลั่นกรอง

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านบุคลากรในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวนเจ้าหน้าที่นายทะเบียนมีน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณคำขอที่มาก ด้านผู้รับบริการต้องการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วตามประกาศระยะเวลาของกรมฯ แต่เมื่อปริมาณงานสะสม ทำให้ใช้ระยะเวลามากกว่าที่กำหนด และไม่มีกรมฯ หนุนคนในการให้บริการ

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านงบประมาณในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อย ทำให้การดำเนินการตามแผนมีอุปสรรค ไม่ได้ตามแผน เช่น การอบรมโรงเรียนนายทะเบียนทำให้สร้างนายทะเบียนไม่เพียงพอ หรือการอบรมหลักสูตรเข้มข้นไม่สามารถรองรับปริมาณคนได้ ต้องแบ่งผู้เข้ารับการอบรมเป็นรอบ ทำให้ไม่สามารถผลิตบุคลากรได้มากพอ ปัญหาการถ่ายโอนบันทึกข้อมูล ด้วยการ outsource จากการคัดสรรเอกชน ทำให้กรมฯ ต้องเลือกเอกชนที่เสนอราคาต่ำสุด อาจทำให้ไม่มีเอกชนยื่นข้อเสนอ ส่งผลต่อความต่อเนื่องของภาระงาน หรือผู้ได้รับการคัดเลือกอาจไม่ทุ่มทุน และถ้าได้ outsource มาอาจไม่มีประสิทธิภาพพอ และอาจมีผลต่อความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

หากไม่ปรับการบริหารงาน บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนา นายทะเบียนต้องได้มาตรฐานการทำงานแบบเดียวกันทั้งหมด โดยไม่ใช้ดุลพินิจของตนเอง เกิดสองมาตรฐาน เพราะต่างคนต่างทำ ด้านงบประมาณ จะมีผลเรื่องการบันทึกข้อมูลที่ไม่สามารถทำได้อย่างทันทั่วถึงและต่อเนื่อง

การทำข้อมูลในระบบ online ต้อง update ข้อมูลตลอดเวลาและเป็นปัจจุบัน เพราะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม กรมฯ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลธุรกิจได้น้อยเกินไป

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษช่วยได้ในแง่การพัฒนาด้านความเร็ว การตัดสินใจ พัฒนาเครื่องมือ ระบบ และความเป็นกลางของข้อมูลต่อทุกฝ่าย ส่วนการดึงดูดคน มีการให้อัตราค่าตอบแทนที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ข้าราชการต้องสามารถเลือกตัดสินใจได้ว่าจะเป็นข้าราชการหรือจะย้ายทำงานที่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถทำให้มีประสิทธิภาพ ความคล่องตัวได้ แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่าง การได้รับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรการควบคุมที่ก่อให้เกิดความเป็นกลาง และหากกระทำผิดมีบทลงโทษกำหนดอย่างชัดเจน เพราะงานทะเบียนธุรกิจมีผลกระทบต่อสังคม และหากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถนำข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจมาใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญทางเศรษฐกิจได้ จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถแก้ปัญหาเรื่องการ outsource ได้ เพราะสามารถทำงานตอบสนองกรมฯ ได้อย่างต่อเนื่องมากกว่า

1.2) ระดับปฏิบัติการ

ทิศทางของงานด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้น paperless และสนับสนุนให้การจดทะเบียนง่ายและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบธุรกิจได้มากขึ้น เช่น เปลี่ยนระบบจดทะเบียนเป็นจดแจ้ง การเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลด้านบริการธุรกิจ ข้อมูลต้องถูกต้อง สามารถนำไปวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มการลงทุนได้ โดยทำการสำรวจ วิจัยร่วมกับหน่วยงานการศึกษาได้

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านการบริหารงานในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ มีข้อจำกัดด้านกฎหมาย โดยไม่ทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และมีความยุ่งยากในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกฎหมาย รูปแบบของการจดทะเบียนไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ระบบ IT ขัดข้องบ่อยครั้งและไม่สามารถให้บริการได้ครบวงจร การขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังมีน้อย เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมสรรพากร กรมการปกครอง และอาจสร้างภาระแก่ผู้ประกอบการที่ต้องจัดส่งข้อมูลที่เหมือนกันแก่หน่วยงานราชการ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านบุคลากรในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ นายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในหน้าที่ และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่มีการหมุนเวียน รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านงบประมาณในการกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ยังคงมีจำกัด ส่งผลต่อการพัฒนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และทำให้ไม่มีการพัฒนาระบบ IT รวมถึงขาดงบประมาณเพื่อใช้ในการวิจัยพัฒนางาน

หากไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงจะสามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตไม่ได้ เพราะปริมาณงานเพิ่มขึ้นทุกวัน แนวโน้มการใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกปี ประมาณ 3-4 หมื่นราย อัตรานายทะเบียนไม่ได้เพิ่มขึ้นตามปริมาณงาน

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้ เพราะสามารถบริหารจัดการได้เอง ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ในต่างประเทศมีหน่วยงานด้านจดทะเบียนที่คล้ายกับหน่วยบริการรูปแบบพิเศษอยู่มาก เช่น ฮองกง สิงคโปร์ แต่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะมีปัญหาที่อาศัยอำนาจตามกฎหมาย นายทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีอำนาจในการพิจารณาจดทะเบียนและไม่จดทะเบียน ฉะนั้น หากเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องพิจารณาถึงสถานะของเจ้าหน้าที่ด้วยว่าจะกำหนดอย่างไร ในทางกฎหมายปกครองเจ้าหน้าที่รัฐเรียกข้อมูลเอกชนได้ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง หากเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษควรพิจารณาแยกเฉพาะส่วนรับจดทะเบียน ส่วนเรียกข้อมูลยังคงต้องเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องอาศัยอำนาจตามกฎหมาย

นอกจากนี้ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถดึงดูดคนได้ โดยขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงมีทางเลือกของเจ้าหน้าที่ว่าจะไปเป็นข้าราชการหรือเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ อย่างไรก็ตาม ควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการว่ายอมรับได้มากน้อยแค่ไหน จากเดิมการรับรองการยื่นยันจดทะเบียนโดยรัฐ ไม่ได้จัดโดยเอกชน

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เรื่องการบริหารจัดการ การกำหนดอำนาจหน้าที่ทางกฎหมาย การดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ต้องมีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน รับแจ้งและจดข้อมูลอย่างเดียว

แนวทางป้องกัน ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น โดยต้องศึกษาขอบเขตของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษว่ามีแค่ไหน หน้าที่ ระบุชัดเจน ทำกฎหมายให้ครอบคลุมชัดเจนในการรองรับ รวมถึงสร้างความเข้าใจต่อผู้ประกอบการว่ามีหน่วยงานรับจดทะเบียน และหน่วยงานตรวจสอบ โดยรวมหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถพัฒนางานได้รวดเร็วกว่าบริหารงานได้ง่ายกว่า และไม่มีการผูกติดงบประมาณเหมือนหน่วยงานราชการ

2) งานด้านบริการข้อมูลธุรกิจ มีภารกิจหน้าที่ คือ บริการหนังสือรับรอง และตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลธุรกิจ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นข้อมูลทางธุรกิจ

2.1) ระดับบริหาร

ทิศทางของงานจดทะเบียนและงานบริการข้อมูลธุรกิจควรมีความทันสมัย ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ต้องใช้กระดาษจัดเก็บได้ทุกเรื่อง เครื่องมือรองรับความทันสมัย และonline มีระบบสารสนเทศรองรับได้เต็มที่ รวมถึงมีระบบสำรอง และส่งเสริมการใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพราะปัจจุบันระบบสารสนเทศยังไม่รองรับและไม่มีระบบสำรองข้อมูล งานบริการควรมีการสร้างเครือข่ายทางธนาคารมากขึ้นเพื่อความสะดวกในการชำระเงินของผู้รับบริการ รวมถึงระบบตรวจสอบย้อนกลับหากมีคำขอจากผู้รับบริการว่าได้มีการดำเนินการจริงและมีบุคคลที่ได้ดำเนินการธุรกรรมจริง

แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจได้ เพราะผู้รับบริการต้องการให้ระบบบริการมีความรวดเร็วเพื่อรองรับธุรกิจของเขา โดยควรเป็นหน่วยงานที่มีความคล่องตัวมากกว่าความเป็นราชการ

การบริหารงานยังไม่เป็นบ้านเดียวกัน ควรจัดให้อยู่ชั้นเดียวกันในงานบริการ ปัจจุบันแยกส่วนงานกัน ไม่มองภาพเดียวกัน แยกงานบริการกับงานทะเบียนออกจากกัน ผู้รับบริการมีมุมมองว่าหากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถรับบริการได้ทุกงาน อีกทั้งการตกแต่งสถานที่แตกต่างกันทำให้เกิดความรู้สึกถึงความแตกต่าง รวมถึงการยึดกฎหมายระเบียบมากกว่าการคำนึงถึงผู้รับบริการ หากไม่มีการปรับปรุง เจ้าหน้าที่จะมีการเกี่ยงงานกัน โดยปฏิเสธการให้บริการ หากนอกเหนือจากงานของตน และไม่สามารถรองรับต่อการทำงานในอนาคตได้ เพราะคนทำงานเหมือนเดิม ขณะที่รัฐบาลส่งเสริมให้เศรษฐกิจขยายตัว ส่งเสริมการลงทุนและการประกอบธุรกิจ หากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังคงวางบทบาทและการให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนเดิม จะไม่สามารถตอบสนองการทำงานตามนโยบายรัฐบาลได้ และยังคงเผชิญปัญหาการเรียนรู้อยู่ในกรณีเดิม แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เพราะผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการบริการเร็วขึ้น รองรับงานมากขึ้น หน่วยงานแบบนี้ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ จึงสร้างความรู้สึกลงในแง่บวก แต่จะต้องสร้างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความคิดเป็นเอกชนคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ให้ความรวดเร็วและความถูกต้อง โดยมีแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร อย่างไรก็ตาม การเมืองต้องไม่เข้ามาแทรกแซง และต้องใช้เวลาเนื่องจากช่วงแรกเจ้าหน้าที่อาจเป็นบุคคลกลุ่มเดิม

ปัญหาด้านบุคลากร เป็นคนเดิมที่ให้บริการ ไม่มีการหมุนคนในช่วงที่มีคนรับบริการมากกับช่วงที่มีคนมารับบริการน้อย ยังคงเป็นคนเดิมทั้งวันและตลอดสัปดาห์ จึงไม่มีใจบริการมากที่ควร ทำงานแบบเดิมเกิดความซ้ำซาก ฉะนั้น ควรมีการหมุนให้ทำงาน back office สลับกัน

เพื่อลดการเผชิญหน้า และสร้างความผ่อนคลาย อีกทั้งควรสนับสนุนให้ฝึกอบรมหลักสูตรในเรื่อง การพัฒนาการบริการให้มากขึ้น ในเรื่องขวัญและกำลังใจ เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับการเชิดชูหรือให้ กำลังใจในเรื่องงานบริการ หรือการเป็นเจ้าหน้าที่ดีเด่น หากไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุง ผู้รับบริการจะมองว่าการทำงานเป็นแบบราชการรุ่นเก่า กระบวนการทำงานแบบเดิมที่ยึดระเบียบ ความเป็นตัวตนของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามสามารถรองรับต่อปริมาณงานที่ เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ แต่ให้บริการได้ไม่ดีที่สุด ยังคงทำงานเรื่อยๆ ไม่มีการสร้างความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ

การยอมรับได้ ความเข้าใจของบุคลากรในการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบ พิเศษ สามารถยอมรับได้ เพราะผลประโยชน์ ค่าตอบแทนจะได้รับมากขึ้น ส่วนความเข้าใจอาจจะ ค่อยเป็นค่อยไปโดยต้องมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและทางการควบคู่ ไม่สร้างความตื่น ตระหนก

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถดึงดูดบุคลากรที่ทำงานเก่ง และ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ เพราะมีความรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มกับผลการปฏิบัติงานที่ได้ ทำการทุ่มแรงกาย แรงใจจะเพิ่มมากขึ้น และมีการสร้างทางเลือกแก่บุคลากรคนเดิมว่าจะเข้าทำงาน ที่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษหรือจะทำงานให้แก่หน่วยงานราชการ สามารถมีสิทธิเลือกได้ซึ่งจะได้ บุคลากรที่มีความเต็มใจในการเข้ามาทำงาน อีกทั้งรูปแบบการบริหารอาจทำให้เกิดการหมุนเวียน งานมากขึ้นเพื่อรองรับช่วงงานบริการมากและน้อยทำให้ช่วยแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ในปัจจุบันได้

ปัญหาด้านงบประมาณ มีปริมาณไม่เพียงพอที่จะนำมาทุ่มกับระบบสารสนเทศ พัฒนา ปรับปรุงระบบสำรองเพื่อรองรับงานบริการที่เพิ่มมากขึ้น หากไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงจะ เป็นเหมือนเดิม โดยรอบประมาณที่ขอไม่ได้ เจ้าหน้าที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเอง โดยใช้ รูปแบบเดิมคือใช้กระดาษถ่ายเอกสาร ไม่สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้หากระบบล่ม เกิดความล่าช้า และต้องทำงานซ้ำซ้อน จึงไม่สามารถรองรับต่อปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพราะอนาคต รัฐบาลสนับสนุนการลงทุน มุ่งเน้นด้านเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง ถ้าไม่ปรับปรุงแก้ไขจะไม่สามารถนำ เครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้รองรับงานบริการได้ แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ สามารถช่วย แก้ปัญหาข้างต้นได้ เพราะอย่างน้อยจะรู้ว่าได้เงินในการบริหารงานเท่าไร โดยมีงาน 2 ด้านที่ รับผิดชอบ คืองานจดทะเบียนและงานบริการข้อมูลธุรกิจ ผู้บริหารหน่วยงานทราบและวางแผนได้ว่าจะนำงบประมาณที่ได้รับพัฒนาตรงจุดไหน เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ได้แก่ ระบบการเมืองยังคงแทรกแซงเหมือนเดิม ควรปล่อยให้ดำเนินการเอง ไม่ให้การเมืองเข้ามา แทรกแซงได้ อีกทั้งเรื่องผู้บริหารองค์กรที่ถูกเลือกมา อาจมีปัญหาการคัดเลือก ระบบเส้นสายได้

ควรมีระบบการคัดเลือกที่ดี ไม่ใช่เส้นสายหรือความมีชื่อเสียง คณะกรรมการต้องมีวิสัยทัศน์ ควรมีการสอบ ไม่ใช่ถูกส่งมา กำหนดระเบียบการคัดเลือกว่าต้องมีคุณสมบัติและต้องสอบผ่านเรื่องใดบ้าง เรื่องระบบเงินเดือนควรมีระเบียบรองรับ ว่าควรมีการกำหนดให้ชัดเจน เช่น ความรู้ความสามารถระดับไหนได้ค่าตอบแทนเท่าไร ไม่ใช่การเจรจาต่อรองเงินเดือนเป็นรายบุคคล ในระยะเริ่มแรกอาจมีคนเก่ามากซึ่งการทำงานอาจเป็นรูปแบบเดิมได้ จึงไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าหน้าที่คนเดิมเพราะสามารถฝึกสอนงานได้

แนวทางป้องกัน ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ต้องออกกฎหมายให้เกิดความลงตัวก่อนการจัดตั้ง เพราะหากไม่พร้อมแล้วจัดตั้งอาจต้องคอยแก้ไขปัญหาลงท้าย จึงควรเตรียมความพร้อมตั้งแต่แรก “สร้างบ้านให้พร้อมก่อนเอาคนเข้าไปอยู่”

2.2) ระดับปฏิบัติการ

ปัจจุบันงานบริการด้านจดทะเบียนมีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการจดทะเบียน แต่ปัญหาที่ตามมา คือ ความเข้มงวดของเอกสารเกิดข้อผิดพลาด ไม่มีการตรวจสอบ เพราะต้องตอบสนองต่อความสะดวก แต่มีปัญหาความไม่ถูกต้องของเอกสาร การแอบอ้างบริษัทนิติบุคคล การดำเนินการจริงหรือไม่ สถานที่ตั้ง ส่วนงานบริการข้อมูลธุรกิจมีการทำงานที่ดี อย่างไรก็ตามต้องให้ความสำคัญเรื่อง Social Responsibility ให้ความสำคัญกับข้อมูลจดทะเบียนที่ถูกต้อง โดยไม่สร้างผลกระทบต่อประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบให้เข้มข้นมากขึ้น โดยให้บริการด้วยความรวดเร็วควบคู่กับความถูกต้อง วางมาตรการหลักเกณฑ์ที่รักษามาตรฐาน ความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกและความถูกต้อง การจดทะเบียนอาจต้องใช้ระบบหรือการ outsource ในการตรวจสอบ และต้องพัฒนามากกว่านี้

แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถช่วยเรื่องการบริหารจัดการ พัฒนาระบบให้ดีขึ้นได้ งานบริการมีความทันสมัยตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่าปัจจุบัน

การบริหารงานในปัจจุบันมีปัญหาข้อมูลไม่ถูกต้อง ขั้วร้องเรียนมีมากด้านความถูกต้องของข้อมูล เช่น สถานที่ไม่ถูกต้อง การหลอกลวง การแอบอ้างชื่อกรรมการ ส่วนงานทะเบียนธุรกิจเป็นยุทธศาสตร์หลักของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้บริหารให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตามมีหน่วยให้บริการทั้งส่วนกลางและสำนักงานในกรุงเทพมหานครและในภูมิภาคอาจเกิดปัญหาเรื่องมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน การควบคุมกำกับดูแลไม่ทั่วถึง จากสภาพปัญหาดังกล่าว การบริหารงานสามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ แต่ต้องมีการเตรียมการวางแผนในการจัดสรรงบประมาณ กำลังคน เมื่อประสบปัญหาที่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงที แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถบริหารงานเองได้แสดงถึงประสิทธิภาพ ความคล่องตัว อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงการควบคุมภายในและภายนอก เพราะเมื่อ

มีอิสระมากจะมีหลายประเด็น เช่น ความโปร่งใส ตัวผู้บริหาร นโยบาย แนวทางต่าง ๆ จะอิงกับผู้บริหาร งบประมาณอาจเอนเอียงได้ ฉะนั้น ต้องมีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคานอำนาจ

ปัญหาด้านบุคลากร ความผิดพลาดของคนในงานด้านทะเบียนธุรกิจมีมาก ต้องพิมพ์ข้อมูลเอง ไม่มีการตรวจสอบรอบสองของข้อมูลที่ได้รับ ฉะนั้น ปัญหาด้านนี้หากไม่ได้รับการแก้ไขจะไม่สามารถรองรับต่อปริมาณงานในอนาคตได้ ควรใช้ระบบตรวจสอบหรือการoutsource เพื่อช่วยนายทะเบียนตรวจสอบข้อมูลให้เกิดความถูกต้องมากขึ้น

การยอมรับได้ ความเข้าใจของบุคลากรในการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ สามารถยอมรับได้ เพราะได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องสร้างความเข้าใจให้กับข้าราชการและบุคลากรของกรมฯถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งการบริหารงาน อัตราค่าจ้าง ความคล่องตัว และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถดึงดูดบุคลากรที่ทำงานเก่ง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ เพราะเรื่องของค่าตอบแทน ระบบการบริหารงานแบบเอกชนไม่ได้ติดข้อจำกัดแบบราชการ สายการบังคับบัญชา ระเบียบ ในเรื่องของผู้บริหารหน่วยงานขึ้นอยู่กับระบบการคัดเลือกว่าเป็นอย่างไร มีมาตรฐานวิธีการคัดเลือกที่ได้คนที่มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจในการบริหารงานด้านจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจอย่างแท้จริง และแนวคิดนี้สามารถแก้ปัญหาความผิดพลาดของคนได้ เพราะมีงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบ ลดภาระของเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำหลายขั้นตอน อีกทั้ง อัตราค่าจ้างจะสามารถหมุนเวียนการทำงานได้มากขึ้น เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

ด้านงบประมาณ ไม่มีการทำ strategy map เห็นภาพรวมการวางแผนที่ชัดเจนระยะยาวว่าจะทำอะไรในขั้นตอนต่อไป ถ้ามีจะสะท้อนยุทธศาสตร์ของกรมฯตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำสามารถจัดโครงการได้อย่างต่อเนื่องและเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลังได้ หากไม่มีการปรับเปลี่ยนก็จะไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการใช้งบประมาณ อาจเกิดความซ้ำซ้อนในการใช้งบประมาณในเรื่องเดียว อย่างไรก็ตาม ยังสามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ แต่ไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการจัดสรรงบประมาณเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าหมายของกรมฯ แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เพราะมีความคล่องตัวในการที่จะใช้หรือไม่ใช้ตามแผนงานที่ตั้งไว้ ไม่มีการกิจเร่งด่วนเข้ามาในแผนงานสามารถกำหนดว่าจะทำอะไรในแต่ละปี เพราะมีความอิสระในการบริหารจัดการโดยต้องสนองต่อผลผลิตที่หน่วยงานแม่กำหนด

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการที่ได้รับการอำนวยความสะดวกมากขึ้น แต่อาจเสียค่าบริการมากขึ้นในเรื่องการบริหารจัดการและการคัดสรรผู้อำนวยการที่ต้องได้คนเก่งและคนดี มีความรู้ความสามารถ กล้าทำงาน กล้าเปลี่ยนแปลงหรือไม่

แนวทางป้องกันต้องมีการศึกษาให้ชัดเจนถึงประโยชน์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างรอบด้าน มีมาตรการที่รองรับ มีแผนระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการสร้างความเข้าใจของบุคลากร เพราะอาจมีทั้งคนยอมรับและไม่ยอมรับ จึงต้องใช้ระยะเวลาการทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกคน

3) งานด้านนโยบายและแผน มีภารกิจหน้าที่ คือ ศึกษา วิเคราะห์ นโยบาย ยุทธศาสตร์ เพื่อเชื่อมโยงจัดทำและพัฒนายุทธศาสตร์ ถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติราชการ แผนงาน ภายใต้กรอบงบประมาณให้บรรลุเป้าหมาย พัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดตัวชี้วัด และคำรับรองการปฏิบัติราชการ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ

3.1) ระดับบริหาร

ทิศทางของงานด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ ประการแรก ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ประการที่สอง การใช้ระบบสารสนเทศ (IT) ได้อย่างเต็มรูปแบบ มีแบบฟอร์มที่ง่าย ขั้นตอนสะดวก โดยผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางสามารถดำเนินการเองผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งการจดทะเบียนธุรกิจ และการตรวจค้นข้อมูลธุรกิจ

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านการบริหารงานในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจต้องการความทันสมัย และต้องการผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ชื่นำการพัฒนาได้ และมีความทันสมัย รู้ว่าโลกภายนอกทำอะไรและก้าวถึงขั้นไหน มีโลกทัศน์ที่กว้าง เปิดรับสิ่งใหม่ ซึ่งขณะนี้กรมฯมีกฎหมายในความรับผิดชอบถึง 9 ฉบับ อย่างไรก็ตาม สามารถแก้ไขได้ โดยไม่ยึดติดกับกฎหมายที่มีอยู่

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านบุคลากรในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ บุคลากรขาดทักษะ ไม่เปิดรับกับโลกสมัยใหม่ พฤติกรรมแบบเดิม ขาดทักษะด้าน IT

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านงบประมาณในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ งบประมาณเป็นเงื่อนไขสำคัญต่องานด้านจดทะเบียนธุรกิจ โดยเฉพาะงบลงทุนด้าน IT ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการไม่เตรียมความพร้อมด้านแผนงานที่ไม่สามารถทำให้เกิดความชัดเจน และการสร้างเป็นแผนระยะยาวให้เห็นภาพรวม จึงของงบประมาณไม่ได้ และไม่สามารถนำเสนอเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณได้ เนื่องจากจัดทำแผนเป็นส่วน ๆ ไม่มี

ความต่อเนื่อง เกิดภาพกระจกระบายในการของบประมาณ จึงไม่เห็นภาพรวมการพัฒนา ระบบ IT อย่างสมบูรณ์

ส่วนงานด้านบริการข้อมูลธุรกิจยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ข้อมูลใช้ประโยชน์ไม่ได้ เนื่องจากข้อมูลได้จากเอกสารที่ยื่นทำการจดทะเบียนจากผู้ประกอบการ หากเอกสารครบถ้วนจะสามารถจดทะเบียนธุรกิจได้ โดยไม่ได้พิจารณาจากข้อเท็จจริงและความถูกต้อง ยึดตามข้อมูลในเอกสาร ปัญหาความล่าช้าการบันทึกข้อมูล การสัมปทานข้อมูล โดยได้ข้อมูล การวิเคราะห์ที่ล่าช้าจึงไม่เกิดประโยชน์จากการได้ข้อมูลมา ข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถสร้างการวิเคราะห์ข้อมูลได้

หากไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงจะสามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ แต่การบริการจะล่าช้าลง ประสิทธิภาพอ่อนลง กรมฯควรใช้ประโยชน์จากข้อมูล การจดทะเบียนธุรกิจ แต่ยังไม่ใช้ไม่ได้ ไม่เกิดประโยชน์อย่างที่ควร ไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่จ้างข้าราชการ และเวลาของประชาชนที่มาใช้บริการ อีกทั้งข้อมูลเชื่อถือไม่ได้ เพราะยึดตามข้อมูลจากเอกสารที่ยื่น จึงไม่ควรใช้ระบบจดทะเบียน ควรเป็นระบบจดทะเบียนที่แข็งแกร่งกว่า

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้และช่วยสร้างประสิทธิภาพได้ งานทั้งสองประเภทต้องการความทันสมัยและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่มีระบบการให้คำตอบแทน สวัสดิการแบบข้าราชการ จึงสามารถสร้างระบบการจัดการกับคนได้ดีกว่าระบบราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการมากกว่าข้าราชการ กระบวนการที่เป็นขั้นตอน บริการ เตรียมเอกสาร บันทึกข้อมูล ก่อนนายทะเบียนลงนามสามารถทำได้ การ Outsource โดยมีตัวตน ต้องการให้ทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรเป็นลักษณะสัญญาปีต่อปี จะไม่มีความชำนาญ หากเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะมีตัวตน สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางการพัฒนา มีหน่วยรับงานทำอย่างชัดเจน จึงชัดเจนทั้งการลงทุนและความชำนาญ อีกทั้งสามารถดึงดูดคนที่เก่งระบบ IT และกฎหมายเข้ามาทำงานได้ และจะสามารถสรรหาผู้บริหารองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลได้ มีเครือข่ายค่อนข้างมาก สามารถเชื่อมโยงกันได้ ปรับการทำงานได้ และบริหารจัดการเก่ง

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ แต่อาจเพิ่มค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการได้ เพราะเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ หรือการขยายงานบริการให้มากขึ้น อีกทั้งปัญหาความไม่แน่นอนของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ด้านงบประมาณ การดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ โอกาสการสร้างรายได้เพื่อเลี้ยงตนเองทำได้ยาก

แนวทางป้องกัน ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการทำข้อตกลงพิเศษ ในการจัดสรรงบประมาณแบบคงที่ มีสัญญาจ้างจากหน่วยงานแม่ระยะยาว รู้ปริมาณงาน จดทะเบียนว่ามีเท่าไรต่อปี เพื่อความต่อเนื่องในการทำงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

3.2 ระดับปฏิบัติการ

การเมืองการด้านการส่งเสริมและพัฒนา แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สนับสนุนให้มีกรมทะเบียนและกรมส่งเสริมธุรกิจ ไม่ควรรวมเข้าด้วยกัน ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจ การค้าทำหน้าที่พัฒนาคนที่ทำธุรกิจไม่เป็น จนถึงการจัดตั้ง หมายถึงการรวมงานการจดทะเบียนด้วยแล้วในนี้ยะ ไม่เฉพาะแต่การส่งเสริมธุรกิจเท่านั้น น้าหนักของภารกิจจึงเท่ากัน ฉะนั้น ควรแยกกรมออกไปดีกว่า ควรให้ความสำคัญงานจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจมากขึ้น กว่าเดิม และลักษณะงานไม่เหมาะที่จะอยู่ภายใต้ระบบงานที่มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว

บุคลากรในระบบราชการไม่มีประสิทธิภาพ แต่ระบบราชการเป็นระบบที่ดี ถ้าคนเก่ง เข้ามาก็สามารถทำให้ระบบราชการที่ดีอยู่แล้วดีขึ้นมาได้และมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น ขึ้นอยู่กับคน สำหรับแนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีความคล่องตัวดี แต่ยังไม่เห็นภาพในเชิงปฏิบัติ

การบริหารงานมีความล่าช้า เนื่องจากข้าราชการไม่มีวิสัยทัศน์ในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงงานให้ก้าวทันประเทศอื่น ๆ ไม่กล้าเปลี่ยนแปลงเพราะคิดว่าเป็นภาระ รวมถึงขาด งบประมาณ ในการสนับสนุน และข้าราชการไม่สามารถนำเสนอถึงความสำคัญของงาน ให้ผู้บริหารและผู้พิจารณางบประมาณได้เข้าใจถึงความสำคัญของงานเพื่อให้ได้งบประมาณมา สนับสนุนต่อการทำงาน เช่น เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสำรองเครือข่าย อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานระดับดี หากไม่มีการปรับเปลี่ยนจะไม่ทันต่อสถานการณ์โลก โดยทำงานประจำไปวัน ๆ และไม่สามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากมีความล่าช้า และอาจเผชิญปัญหาด้านการโจรกรรมข้อมูลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น การจดทะเบียนเท็จ ไม่ได้รับ การแก้ไข ประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน

ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐคนเดิมก็ไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยน อาจเป็นระบบเส้นสายมากขึ้น ในการรับคนเข้าทำงาน ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ คือ ระบบดี ถ้าได้คนดี คนเก่งจะสามารถทำ ได้ตามแนวคิด แต่ถ้าได้คนเดิมจะตรงข้ามกับแนวคิด

ปัญหาด้านบุคลากร มีความรู้แต่ขาดโลกทัศน์ ไม่มีใจบริการ มีอุปสรรคด้านภาษา ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานต่างประเทศ โดยประเทศไทย มีหน่วยงานจดทะเบียนธุรกิจหน่วยงานเดียวจึงไม่สามารถปรับปรุงการทำงานได้ หากไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุง จะเป็นกบในกะลา ไม่ได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาดูงานให้มี

ความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น การทำงานจึงเหมือนเดิม และไม่สามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพราะคนไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงและไม่มีศักยภาพต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง

ปัญหาด้านงบประมาณ มีไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบการให้บริการได้ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถนำเสนอถึงความสำคัญต่องานจดทะเบียนที่ต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบ หากไม่มีการปรับปรุงจะเกิดความล่าช้ากว่าประเทศอื่น ๆ และไม่สามารถรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพราะปัจจุบันใช้ระบบ Intranet แต่มีช่องทางและความเร็วขนาดเล็ก หากระบบล่มไม่มีระบบสำรอง จะเกิดความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ต้องใช้วิธีการทำงานแบบเดิมคือขอเอกสาร ไม่สามารถนำข้อมูลเข้าระบบได้ แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นรูปแบบที่ดี แต่ในทางปฏิบัติอาจเข้าสู่รูปแบบเดิมได้

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ แนวคิดมีความสวดยหรื แต่ขึ้นอยู่กับบุคลากรสามารถทำงานได้ดีต่อเงินเดือนที่สูงขึ้นหรือไม่

แนวทางป้องกัน การคัดสรรคนเข้าทำงานควรมีการสรรหาใหม่ หรืออาจกำหนดสัดส่วนคนเก่าต่อคนใหม่ เช่น 30 ต่อ 70 ไม่ควรรับคนเก่าเข้าทำงานทุกคน

ทิศทางการจดทะเบียนและบริการธุรกิจ เน้นให้มีการจดทะเบียนonline มากขึ้น เสริมความสะดวกให้ผู้รับบริการใช้งานได้เอง

4) งานด้านกฎหมาย มีการทบทวนหน้าที่ คือ ปรับปรุง แก้ไข และยกร่างกฎหมายและกฎระเบียบ วินิจฉัย ให้ความเห็น และตอบข้อหารือปัญหา ข้อกฎหมาย งานด้านนิติกรรมสัญญา งานด้านคดี

งานด้านจดทะเบียนธุรกิจ มีหน้าที่หลัก คือ การรับจดทะเบียน ในการจัดตั้งเปลี่ยนแปลง เลิก ในประเด็นของกฎหมาย คือ

1. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องมีการแก้ไขรองรับหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

2. ประมวลแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 หุ้นส่วนและบริษัท โดยแก้ไขเพิ่มเติม “แต่งตั้งให้บุคคลของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นนายทะเบียนได้” จึงต้องมีการมอบหมายก่อน

3. กฎกระทรวง “จัดตั้งสำนักทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด พ.ศ.2549” โดยแก้ไขเพิ่มเติม “ให้ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นสำนักงานทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท จำกัด”

4. กฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน การขอตรวจเอกสาร การขอสำเนาเอกสารพร้อมคำรับรองและค่าธรรมเนียมอื่นที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัด

พ.ศ.2549 โดยแก้ไขเพิ่มเติมเพิ่มเติม “นายทะเบียน เป็นบุคคลในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” และ “ให้สถานที่จัดทำเป็น หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ”

5. คำสั่งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง ที่ 69/2549 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกลางและนายทะเบียน โดยแก้ไขเพิ่มเติม “ให้ผู้ช่วยนายทะเบียนกลางและนายทะเบียน เป็นบุคคลในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” และ “สถานที่รับจดทะเบียนเป็น หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ”

งานด้านการจดทะเบียนถือเป็นคำสั่งทางปกครอง หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเป็นนิติบุคคล แต่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล หากเกิดกรณีการฟ้องร้องเอกชน ต้องดำเนินการกับฝ่ายปกครอง และค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บจากประชาชนถือเป็นค่าธรรมเนียมของรัฐ

ในประเด็นของงานจดทะเบียน ลงนามหนังสือรับรอง ควรเป็นหน่วยงานของรัฐ เพราะมีความน่าเชื่อถือ ความศักดิ์สิทธิ์ของเอกสาร/หนังสือ ต่อภาคเอกชนมากกว่าหน่วยงานอื่น ดำเนินการ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ อาจลดความน่าเชื่อถือลงได้

ส่วนสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ มีประเด็นการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในลักษณะเดียวกันกับงานด้านจดทะเบียนธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การให้บริการข้อมูลธุรกิจ ไม่ถือเป็นคำสั่งทางปกครอง จึงมีความเป็นไปได้มากกว่าหากจะให้บางส่วนของสำนักบริการข้อมูลธุรกิจเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ อีกทั้งงานด้านฐานข้อมูลธุรกิจเป็นข้อมูลที่เผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายใด ๆ

จากการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นคำถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ทิศทางงานด้านบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการให้การบริการเกิดความทันสมัย ความคล่องตัว และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถก้าวทันต่อสถานการณ์และต่อความก้าวหน้าของต่างประเทศ รวมถึงการใช้ระบบสารสนเทศรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น
2. สภาพปัญหาปัจจุบันของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและภารกิจด้านการบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2.1 ด้านการบริหารงาน มีข้อจำกัดด้านกฎหมาย โดยไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และมีความยุ่งยากในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกฎหมาย รูปแบบของการจดทะเบียนไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ระบบ IT ขัดข้องบ่อยครั้งและไม่สามารถ

ให้บริการได้ครบวงจร การขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังมีน้อย

2.2 ด้านบุคลากร นายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในหน้าที่ และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่มีการหมุนงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ

2.3 ด้านงบประมาณ ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาทั้งระบบ IT บุคลากร รวมถึงขาดงบประมาณเพื่อใช้ในการวิจัยพัฒนางาน

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อที่สอดคล้องกับข้อเสนอของผู้ศึกษาว่า แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ และจะสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้

4. ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น หากมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความคิดเห็นที่มีข้อกังวลถึงการนำไปปฏิบัติจริง และการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำความเข้าใจกับบุคลากร การคัดสรรบุคลากร การคิดรูปแบบการบริหารงาน

5. แนวทางป้องกัน ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ต้องมีการศึกษาให้ชัดเจนถึงประโยชน์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ต้องออกกฎหมายให้เกิดความลงตัวก่อนการจัดตั้ง มีมาตรการที่รองรับ มีแผนระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการสร้างความเข้าใจของบุคลากร เพราะอาจมีทั้งคนยอมรับและไม่ยอมรับ จึงต้องใช้ระยะเวลาทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกคน