

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นแนวคิดรูปแบบใหม่ที่มีเพียงสองหน่วยงานราชการนำมาใช้ จึงเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดขนาดกำลังคน เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ ที่จะสามารถพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ สามารถสรรหาบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ งานราชการเป็นงานบริการที่ไม่แสวงหากำไรจากประชาชน ด้วยการไม่แสวงหากำไรจากประชาชนจึงเกิดภาพลักษณ์ของงานบริการที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจและให้บริการข้อมูลธุรกิจ การจะเพิ่มประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการยังคงอยู่ในความรับผิดชอบหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการอยู่ ไม่สามารถให้เอกชนดำเนินการได้ เนื่องจากงานบริการของกรมฯ มีผลทางกฎหมาย และมีระดับของการรักษาชั้นความลับ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจึงเป็นรูปแบบที่กรมฯ สามารถนำมาปรับใช้ได้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริง ประกอบกับแนวคิดทฤษฎี และกฎหมายที่ปรากฏตามบทที่ 1-4 จึงขอเสนอสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit: SDU) มีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้วยการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการโดยมีแนวความคิดในเรื่องการมีอิสระในการบริหารงานและงบประมาณจึงเกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

1) พิจารณาจากภารกิจที่กำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ด้านการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1) มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ

1.2) สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดขึ้น

- 1.3) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างการรับผิดชอบต่อหน่วยงานเจ้าสังกัดได้
 - 1.4) สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม
 - 1.5) มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
 - 1.6) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
- 2) สภาพปัญหาปัจจุบันของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและภารกิจด้านการบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านการบริหารงานในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ มีข้อจำกัดด้านกฎหมาย โดยไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และมีความยุ่งยากในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกฎหมาย รูปแบบของการจดทะเบียนไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ระบบ IT ขัดข้องบ่อยครั้งและไม่สามารถให้บริการได้ครบวงจร การขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังมีน้อย และอาจสร้างภาระแก่ผู้ประกอบการที่ต้องจัดส่งข้อมูลที่เหมือนกันแก่หน่วยงานราชการ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านบุคลากรในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ นายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในหน้าที่ และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่มีการหมุนงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ

สภาพปัญหาปัจจุบันในด้านงบประมาณในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาทั้งระบบ IT บุคลากร รวมถึงขาดงบประมาณเพื่อใช้ในการวิจัยพัฒนางาน

- 3) แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในภารกิจด้านบริการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ และจะสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้

ด้านการบริหารงาน

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษช่วยได้ในแง่การพัฒนาด้านความเร็ว การตัดสินใจ พัฒนาเครื่องมือ ระบบ เป็นหน่วยงานที่มีความคล่องตัวมากกว่าความเป็นราชการ เพราะคล้ายกับระบบการบริหารงานแบบเอกชนจึงไม่ติดข้อจำกัดแบบราชการ สายการบังคับบัญชา ระเบียบแนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้และช่วยสร้างประสิทธิภาพได้ งานทั้งสองประเภทต้องการความทันสมัยและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนวิธีการ Outsource โดยเอกชนนั้นไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นสัญญาตามช่วงระยะเวลาที่

กำหนด จะไม่มีความชำนาญ หากเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะมีตัวตน สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางการพัฒนาจึงชัดเจนทั้งการลงทุนและการพัฒนาบุคลากร

ด้านบุคลากร

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะสามารถดึงดูดบุคลากรที่ทำงานเก่ง โดยเก่งทั้งการให้บริการและเก่งด้านงานวิจัย พัฒนาได้ เพราะมีค่าตอบแทนที่สูงใจมากกว่า ในเรื่องของผู้บริหารหน่วยงานหากเป็นไปได้โดยอิสระตามแนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จะได้ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคิดเชิงเอกชน และแนวคิดนี้สามารถแก้ปัญหาความผิดพลาดของคนได้ เพราะมีงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบ ลดภาระของเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำหลายขั้นตอน อีกทั้ง อัตรากำลังจะสามารถหมุนเวียนการทำงานได้มากขึ้น เกิดความคล่องตัวมากขึ้น จึงสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

ด้านงบประมาณ

แนวคิดของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ระบบการบัญชีแยกจากหน่วยงานแม่ งบประมาณได้รับในลักษณะของค่าตอบแทน ค่าบริการในการให้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก รายได้มีสิทธิเก็บรักษาไว้และนำไปใช้บริหารงานภายในได้ จึงสามารถบริหารงบประมาณได้เอง โดยทราบเป้าหมายงานบริการที่หน่วยงานแม่กำหนด และสามารถวางแผนเพื่อกำหนดเป้าที่เหนือกว่าได้ จะส่งผลต่อความคล่องตัว และควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาตามข้อเท็จจริง ประกอบกับแนวคิดทฤษฎี และการรวบรวมความคิดเห็น ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริงได้ว่า หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit: SDU) มีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้วยการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการ โดยมีแนวความคิดในเรื่องการมีอิสระในการบริหารงาน และงบประมาณจึงเกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ ยังมีความสามารถในการหารายได้เลี้ยงตนเอง ซึ่งจะไม่เป็นภาระในระยะยาวของภาครัฐ ด้วยสถิติการหารายได้ของงานบริการในแต่ละปีสามารถทำได้ถึงปีละประมาณ 1,000 ล้านบาท ส่วนงบประมาณที่ได้รับจากรัฐแต่ละปีประมาณ 200-300 ล้านบาท ซึ่งหากมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การขยายเวลาการให้บริการในวันทำการ ถึง 18 นาฬิกา หรือ

การเพิ่มเวลาทำการในวันเสาร์และวันอาทิตย์ จะสามารถหารายได้เพิ่มมากขึ้นและยังเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถนำทุกภารกิจของด้านการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามาปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้ เนื่องจากงานด้านจดทะเบียนธุรกิจมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย คือ ประมวลแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 หุ่นส่วนและบริษัท พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2549 กฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียน การขอตรวจเอกสาร การขอสำเนาเอกสาร พร้อมคำรับรองและค่าธรรมเนียมอื่นที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัด พ.ศ.2449 ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องการตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ คำสั่งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง ที่ 69/2549 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกลางและนายทะเบียน จึงมีข้อจำกัดทางด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่

อีกทั้ง งานด้านการจดทะเบียนถือเป็นคำสั่งทางปกครอง หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเป็นนิติบุคคล โดยกฎหมายให้อำนาจในการเรียกข้อมูลจากเอกชนได้ แต่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล หากเกิดกรณีการฟ้องร้องเอกชนต้องดำเนินการกับฝ่ายปกครอง

ฉะนั้น งานด้านจดทะเบียนธุรกิจยังคงต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามากกว่าหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ โดยหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะรับผิดชอบเป็นหน่วยงานรับจดทะเบียนที่ให้บริการประชาชนเบื้องต้น ดำเนินการรับเอกสาร ตรวจสอบหลักฐาน ความถูกต้องรองรับงานอีกชั้นหนึ่งก่อนการจัดส่งให้นายทะเบียน ส่วนนายทะเบียนยังคงต้องให้ข้าราชการของกรมฯ ผู้ได้รับการแต่งตั้งตามกฎหมายเป็นผู้พิจารณาจดทะเบียนพาณิชย์

ส่วนงานบริการข้อมูลธุรกิจ มีประเด็นกฎหมายในลักษณะเดียวกันกับงานด้านจดทะเบียนธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การให้บริการข้อมูลธุรกิจ ไม่ถือเป็นคำสั่งทางปกครอง จึงสามารถปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้ทั้งหมด เพราะข้อมูลธุรกิจได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว รวมถึงงานด้านฐานข้อมูลธุรกิจเป็นข้อมูลที่เผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายใด ๆ

นอกจากนี้ งานด้านบริการข้อมูลธุรกิจสามารถขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ด้วยการเพิ่มภารกิจด้านการศึกษา วิจัย และพัฒนาฐานข้อมูลธุรกิจ เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลธุรกิจที่มีอยู่ได้มากที่สุด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าของข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และโอกาสการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศได้

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ภารกิจงานด้านการให้บริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ งานจดทะเบียนธุรกิจ และงานบริการข้อมูลธุรกิจ สามารถปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit: SDU) ได้ ดังนี้

งานจดทะเบียนธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีอยู่ 4 ส่วนงานใหญ่ โดยหากจะปรับใช้แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ผู้ศึกษาขอเสนองานบริการด้านจดทะเบียน ดังนี้

ตารางที่ 5.1

งานจดทะเบียนธุรกิจที่ควรมีในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

งานบริการของสำนักทะเบียนธุรกิจ	งานบริการที่ควรมีในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
1. ส่วนจดทะเบียนธุรกิจ มีหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ในการให้บริการรับจดทะเบียนเบื้องต้น โดยนายทะเบียน(ข้าราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ได้รับการแต่งตั้งตามกฎหมาย)เป็นผู้พิจารณาจดทะเบียนพาณิชย์
2. ส่วนบริการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มีหน้าที่ตรวจพิจารณาการจองชื่อนิติบุคคล และรับจดทะเบียนคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัดที่ยื่นทางอินเทอร์เน็ต	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ในการตรวจพิจารณาการจองชื่อนิติบุคคลและรับจดทะเบียนคำขอจดทะเบียนที่ยื่นทางอินเทอร์เน็ต
3. กลุ่มงานวิเคราะห์การจดทะเบียน มีหน้าที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน และพิจารณาวินิจฉัยปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจดทะเบียน	-เป็นหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เนื่องจากเกี่ยวข้องกับกฎหมายและขอบเขตอำนาจของนายทะเบียน
4. ส่วนส่งเสริมและพัฒนากิจการจดทะเบียน มีหน้าที่พัฒนาระบบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานจดทะเบียนธุรกิจ จัดทำคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนแก่ประชาชน	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างครบวงจร

งานบริการข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีอยู่ 5 ส่วนงานใหญ่ โดยหากจะปรับใช้แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ผู้ศึกษาขอเสนองานบริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ดังนี้

ตารางที่ 5.2

งานบริการข้อมูลธุรกิจที่ควรมีในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

งานบริการของสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ	งานบริการที่ควรมีในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
1. กลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติมีหน้าที่เผยแพร่สถิติข้อมูลธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจรายสาขา การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานภายนอก	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษในการวิเคราะห์และจัดทำ
2. ส่วนบริการตรวจค้นและรับรองเอกสารมีหน้าที่บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคล บริการตรวจค้นและรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนธุรกิจ งบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
3. ส่วนจัดเก็บเอกสารทะเบียนธุรกิจมีหน้าที่รับงบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นจากนิติบุคคลทั่วประเทศ และจัดเก็บเพื่อให้บริการประชาชนที่ต้องการถ่ายสำเนาภาพหรือรับรองสำเนาเอกสารงบการเงิน รวมทั้งจัดเก็บแฟ้มทะเบียนที่มีการจัดตั้งใหม่ที่สำนักทะเบียนธุรกิจ	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
4. ส่วนบริการข้อมูลธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่ให้บริการขอหนังสือรับรอง รับรองสำเนา ถ่ายเอกสาร ข้อมูลทางทะเบียน งบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นให้กับ	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

งานบริการของสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ	งานบริการที่ควรมีในหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
ภาคธุรกิจและประชาชน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของกรมฯ	
5. ส่วนบริหารข้อมูลธุรกิจมีหน้าที่บันทึก ตรวจสอบข้อมูลผู้ถือครองหุ้นของบริษัท จำกัด ข้อมูลชื่อและที่ตั้งของนิติบุคคลเป็นภาษาอังกฤษ จัดเก็บภาพได้แก่ เอกสารงบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น เอกสารทะเบียนธุรกิจ เอกสารรายการอื่น ๆ ที่ไม่ต้องจดทะเบียน	-เป็นหน้าที่ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

งานบริการข้อมูลธุรกิจมีความเป็นไปได้อย่างมาก ในการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพราะงานด้านฐานข้อมูลธุรกิจเป็นข้อมูลที่เผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายใด ๆ โดยงานด้านบริการข้อมูลธุรกิจควรเป็นงานเชิงรุกที่ศึกษา วิจัย หรือประสานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญทางด้านธุรกิจ บ่งบอกทิศทางและแนวโน้มเศรษฐกิจของประเทศได้ ซึ่งจะสามารถเป็นคลังข้อมูลธุรกิจที่สนับสนุนภาคเอกชนให้ได้รับข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือประกอบการลงทุนได้

อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังหากมีการนำแนวความคิดมาปฏิบัติจริง ต้องคำนึงถึงผลการศึกษาของสำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา และสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระยะเริ่มต้นเกิดสภาพปัญหา 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) ความไม่ชัดเจนของสถานภาพหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
- 2) สถานภาพของพนักงานและการบริหารบุคคล
- 3) การบริหารงบประมาณ การเงิน และพัสดุ
- 4) การควบคุมการบริหารงาน

ในความคิดเห็นของผู้ศึกษา หากจะมีการใช้แนวคิดหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ควรมีช่วงระยะเวลาทดลองการดำเนินงานก่อนที่จะมีการแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

เพราะหากทดลองปฏิบัติงานในรูปแบบหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่ประสบความสำเร็จ หรือมีปัญหาด้านประสิทธิภาพมาก ยิ่งกว่าการเป็นส่วนราชการ ก็สามารถคืนสู่สถานภาพของหน่วยงานเดิมได้

ในเรื่องของทุนประเดิม จำเป็นต้องกำหนดทุนประเดิมอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนหน่วยงานที่จะแปลงสภาพ ให้ทำงานเดิมได้เป็นอย่างดีและสามารถพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ประเด็นการควบคุมการบริหารงานต้องมีการกำหนดเป็นหลักการบริหารจัดการตั้งแต่เริ่มการจัดตั้งเป็นกรอบกลางก่อน เพื่อความราบรื่นและเป็นแนวทางการดำเนินงาน แล้วเมื่อแปลงสภาพหน่วยงานเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับหน่วยงานอีกครั้งหนึ่งได้ เพื่อความคล่องตัว

ข้อเสนอแนะ

- 1) ความเป็นไปได้ของการปรับเปลี่ยนขึ้นอยู่กับผลักดันจากนโยบายของข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำระดับสูง
- 2) การให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้รับบริการ หากจะดำเนินการปรับเปลี่ยน ควรสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้วย
- 3) การให้ความสำคัญและการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางดังกล่าว เพื่อลดกระแสต่อต้านและสร้างการยอมรับให้มากที่สุด
- 4) การเลี้ยงตนเองได้ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ต้องหาแนวทางและวิธีการบริหารงานเพื่อหารายได้เลี้ยงตนเองโดยไม่สร้างภาระให้แก่รัฐ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการพัฒนา อบรม ให้ความรู้ทางด้านธุรกิจ
- 5) การศึกษานี้เป็นการศึกษาเบื้องต้น ถ้าหากมีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจริงในอนาคต ต้องมีการศึกษาเชิงลึกในด้านต่างๆ อาทิ ผลประโยชน์ชาติ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ชั้นความลับของข้อมูล งบประมาณ รวมถึงการวางหลักเกณฑ์การบริหารให้เกิดความลงตัว และมีความพร้อมก่อนการปรับเปลี่ยน

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นแนวคิดรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งทางเลือกที่ผู้ศึกษาเสนอ เพราะมีแนวคิดที่ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นความมีอิสระ และยังคงอยู่ในความรับผิดชอบหรือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการ จากการศึกษา หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีความเหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนงานบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า