

การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แก่ภาคเอกชนซึ่งประกอบด้วยตัวแทนองค์กรภาคเอกชนคือ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดและหอการค้าจังหวัด และสถานประกอบการภายในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ประเมินผลการให้บริการแก้ปัญหาและผลกระทบแก่ประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) เสนอแนะการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

การศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดและหอการค้าจังหวัด และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เจ้าของสถานประกอบการและประชาชนโดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง

ผลการศึกษา

1) ในภาพรวม ภาคเอกชนคือสภาอุตสาหกรรมจังหวัดและหอการค้าจังหวัด มีปัญหาอุปสรรคด้านการขาดแคลนงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ในการดำเนินงาน และเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยังขาดการประสานงานที่ดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างฝ่ายต่างดำเนินการ สามารถใช้ความล้มเหลวอย่างไม่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหา และใช้เวทีคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนในระดับจังหวัด (กรอ. จังหวัด) ในการแก้ปัญหา ภาคเอกชนเห็นว่าได้รับบริการจากรัฐทั้งสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ น้อยมาก และการให้บริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในระดับน้อย

2) ด้านการให้บริการแก่สถานประกอบการ สถานประกอบการที่ทำการเก็บข้อมูลครอบคลุมทุกประเภทอุตสาหกรรมในจังหวัด ปัญหาที่สถานประกอบการส่วนมากประสบคือ ด้านเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร และส่วนมากไม่เคยขอรับบริการจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

สถานประกอบการที่เคยขอรับบริการมีความเห็นว่าหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ พบว่าสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพน้อยกว่าอีกด้วย

3) การให้บริการแก้ไขปัญหาและผลกระทบแก่ประชาชน พบว่าประชาชนส่วนมากไม่ได้รับประโยชน์จากการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในชุมชน และได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เสียง กลิ่น ควันและฝุ่นละออง สารเคมี น้ำเสีย ขยะและกากของเสีย และการจราจรในระดับปานกลางทั้งในแง่ความเดือดร้อนรำคาญและผลกระทบต่อสุขภาพ เช่นเดียวกับผลกระทบด้านสังคม เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด แต่ผลกระทบด้านสังคมนี้ส่วนมากประชาชนเห็นว่าไม่ได้เกิดเพราะการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในชุมชนเพียงอย่างเดียว

ประชาชนเกือบทั้งหมด ไม่เคยร้องเรียนต่อโรงงานที่ก่อปัญหาโดยตรงและต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่ร้องเรียนผู้นำชุมชนและนักการเมืองในจังหวัด เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน สส. โดยผลของการร้องเรียนในภาพรวมได้ผลค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากภาคเอกชน

1) ด้านการวิจัย ภาครัฐควรมีบทบาทในการวิจัยมากขึ้น เช่น การกำจัดของเสีย หรือใช้วัสดุจากผลิตผลทางการเกษตรให้คุ้มค่าที่สุด การเสนอพลังงานทางเลือกใหม่จากผลิตผลทางการเกษตรในท้องถิ่น

2) ด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาครัฐควรแสวงหาสู่ทางการตลาดในต่างประเทศ การส่งเสริมอุตสาหกรรมควรควบคู่ไปกับการส่งเสริมเกษตรกรรม เพื่อป้องกันปัญหาต่อเนื่องระหว่างภาคเกษตรซึ่งสนับสนุนด้านวัตถุดิบแก่ภาคอุตสาหกรรม

3) ด้านการประสานงาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม (สาธารณสุข-แรงงาน-สิ่งแวดล้อม) ควรทำงานประสานเพื่อลงพื้นที่ในการตรวจสอบ ดูแล โรงงานอุตสาหกรรมพร้อมกัน ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนและเวลา

4) ด้านการสนับสนุนบทบาทของหอการค้าและสภาอุตสาหกรรม ควรมีมาตรการให้โรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมและหอการค้า ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ อาคารสถานที่บางส่วน เพื่อสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐด้านอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดควรปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวและทำให้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ทั้งถึงและตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป็นการแก้ปัญหาสภาพภูมิประเทศซึ่งเป็นระยะทางยาวเป็นอุปสรรคในติดต่อสื่อสาร

2) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดและหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรมุ่งให้บริการเชิงรุกโดยยึดผลงานเป็นสำคัญ เพื่อให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริการซึ่งอยู่ในระดับปานกลางสูงขึ้น

3) สำนักงานอุตสาหกรรมควรทำงานประสานในลักษณะพหุภาคีกับหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อแก้ไขข้อติดขัดและขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมกับชุมชนท้องถิ่น

4) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดและหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในจังหวัดควรประสานกับหน่วยงานด้านเกษตร พาณิชยกรรม อย่างใกล้ชิดเพื่อการแก้ปัญหาด้านเกษตรและอุตสาหกรรมอย่างครบวงจร เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจอุตสาหกรรมของจังหวัดซึ่งมีจุดเด่นที่การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากภาคเกษตร

The purpose of the research was to evaluate (1) The provincial Industry Office's service to private sector, which was composed of its representation, nearby, the Provincial Industry Council, the Provincial Chamber of commerce, and enterprise in Prajwabkirkhan Province, and (2) It's problem-solving service and the impact on people. The results would be used to make recommendations to related public and private agencies.

The qualitative data were collected by in-dept interview of the chairman of the Provincial Industry Council and that of the Provincial Chamber of Commerce, while the quantitative data were collected by interviewing entrepreneurs and people based on the structured questionnaire.

The findings were briefly stated as follows :

1) As a whole, the private sector, i.e., the Provincial Industry Council and the Provincial Chamber of Commerce, encountered the problems of inadequate budget, personnel and office buildings. There was still poor coordination concerning services of the Provincial Industry office. In fact, related operational agencies could use personal relations and the provincial joint public and private committee to solve the problems to some extent. Moreover, the private sector stated that the services rend by the Provincial Industry Office and other public agencies were few and lacked efficiency and effectiveness.

2) With regard to service to enterprises, the data were collected from all types of industry in the province. The problem most enterprises were found with concerned technology and information, and most of them had never requested for such service from public and private agencies.

The enterprises that used to request for services expressed the opinion that both public and private agencies had efficiency and effectiveness at a moderate to rather low level. When the Provincial Industry Office and other public and private agencies were compared, the Provincial Industry Office were found to have the least efficient and the least effective.

3) Problem-solving service and impact on people. Most people did not gain any benefit from the establishment of factories in the community but were moderately affected by pollution such as noise, smell, smoke and dust, chemical substance, waste water, garbage, solid waste and traffic. Such problem annoyed them and were harmful to their health. Beside, there were social impacts, such as crime and drugs. However, most people did not think that the social impacts did not stem from the establishment of factories in the community alone.

Nearly all the people had never filed formal complaints against the factories, such as village headmen, sub-district heads, member of parliament. However, the overall response to their complaints was found to be effective at a rather low level.

Recommendations

Suggestions from the private sectors.

1) Research : The public sector should conduct more research on waste disposal or on using agricultural by products for the most benefit, including new alternatives of fuels made from local agricultural products.

2) Industrial promotion : To promote industries, the government should find foreign market, along with agricultural promotion, in order to prevent subsequent problem in the agricultural sector, which provide raw materials to industries.

3) Coordination : The public agencies related to industries (i.e., public health, labor and environment) should coordinate with each other when going to the industrial

site for inspection and oversight of factories together to reduce the procedures and time.

4) Support for the Provincial Chamber of Commerce and The Provincial Industry Council : Measures should be improved to make factories and business become members of the Provincial Chamber of Commerce and the Provincial Industry Council. Also, both organizations should be given support in terms of budget and office buildings to be convent in coordination with the public agencies related to industries.

Recommendations from the study

1) The Provincial Industry Office should moderate its information technology system so that the private sector can easily enter the data, thus increasing the effectiveness of the public relations work and being able to reach the target groups. This will help solve this problem of geographical distance which hinder communication.

2) The Provincial Industry Office and the public agencies concerned should emphasize aggressiveness in rendering services. The work performance should be focused to increase the service efficiency and effectiveness to a moderate to higher level.

3) The Provincial Industry Office should coordinate with other public agencies as well as private agencies to eliminate obstacles and conflicts with local communities as a result of industrial development.

4) The Provincial Industry Office and other industry-related agencies in the province should closely coordinate with agricultural and commercial public agencies to solve all the agricultural and industrial because the strength of the provincial economy was agricultural product processing.