

ชื่อภาคนิพนธ์	:	การประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง
ชื่อผู้เขียน	:	นางนาถทิชา ถินประวดี
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา	:	2544

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดระยอง ภายหลังที่ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรและจัดตั้งสถาบันอิสระ ตามแผนแม่บทอุตสาหกรรม ฉบับที่ 1 (พ.ศ 2540 – 2544) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดระยอง เพื่อมุ่งไปสู่ทิศทางที่จะพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคอุตสาหกรรมในเขตภูมิภาค กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่เป็นผู้รับบริการและผลกระทบของประชาชน ที่ได้รับจากโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งในนิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมอุตสาหกรรม สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและ Web site ที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดระยอง ที่มีต่อภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานของกระทรวงอุตสาหกรรม กรม สถาบันอิสระในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ศูนย์/เขตในส่วนภูมิภาค อุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ส่วนภาคองค์กรเอกชน ได้แก่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมจังหวัด หอการค้าไทย หอการค้าจังหวัด ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดระยอง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำในด้านต่าง ๆ 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านวัตถุดิบ ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านกฎหมาย ระเบียบ ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการตลาด และด้านการจัดการ ยกเว้นการได้รับการบริการด้านการผลิตในระดับต่ำเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 1.1)

2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงอุตสาหกรรม สถาบันอิสระ และองค์กรเอกชน พิจารณาจากข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Inputs) ประกอบด้วย การให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาด้านวัตถุดิบ ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล

และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำ 2) ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี ด้านการตลาด ด้านการจัดการ การรับบริการก็อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ในการให้บริการของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ให้เกิดสภาพคล่องตัว ในการปฏิบัติงานและเอื้ออำนวยต่อการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่สร้างอุปสรรคให้แก่ผู้ประกอบการ

2) ควรเผยแพร่ จัดทำข่าวสารด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมในด้านที่จำเป็นต่อธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัด และส่งเสริมจัดการสัมมนา ฝึกอบรม คูงาน อย่างต่อเนื่อง ตลอดปี

3) ควรเน้นด้านงานวิจัย ประเมิน และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

4) เสริมสร้างความเข้มแข็งประสิทธิภาพของคณะกรรมการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน (กรอ.)

5) จัดเพิ่มงบประมาณ บุคลากร ทรัพยากรบริหารในด้านการบริการให้เหมาะสมและพอเพียงโดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ประกอบการเป็นหลัก ส่วนบุคลากรควรมีการอบรมเพิ่มเติมความรู้เพื่อพัฒนาความสามารถสม่ำเสมอ

Title of Research Paper : The Evaluation of Services to Manufacturing Entrepreneurs in Rayong Province, Thailand.

Author : Mrs. Narchthicha Thinprawat

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The study of the evaluation of services to manufacturing entrepreneurs in Rayong Province, Thailand has two objectives: 1) To evaluate effectiveness and efficiency for services to manufacturing entrepreneurs in Rayong Province after reconstructing organization structure and establishing Independent Industrial Institutes on the first Industrial Master-Plan (1997 – 2001 A.D.) 2) To realize some problems and obstacles of manufacturing entrepreneurs in Rayong Province is to aim the development and the strength to manufacturing entrepreneur sectors in Eastern-Seaboard region of Thailand. The population study in this research paper is consisted of manufacturing entrepreneurs as the service recipients and the impact of Rayong villagers who live near and out of industrial plants. The statistics in this study to collect the data is frequency, percentage and means as well as documentary analysis and web sites.

The results of the study show that:

1. The effectiveness of manufacturing entrepreneur services in Rayong Province on the governmental sectors as : The Ministry of Industry Firms, Departments, Independent Industrial Institutes, Regional Center, Rayong Industrial Public Sectors and Private Sectors as Thailand Industrial Council, Provincial-Industrial Council, The Thai Chamber of Commerce, and Rayong Chamber of Commerce in serving to manufacturing entrepreneurs, Rayong Province is quite low in nine factors ; Production, Raw materials, Financial, Human-resource, Law and regulation, Technology, Information, Marketing and Management but production can be rated in low – level. (Means = 1.1)

2. The efficiency in Industrial Ministry services and private sectors can be considered in two parts : 1) The input factors which can be solved to entrepreneurs are the raw material, financial, human-resource and information problems ranked in low level 2) the process factors are production, law and regulations, technology marketing and management all in poor level as well.

Recommendations:

TE 132246

1) The services of public and private industrial sectors should be improved and corrected the rules and regulations to loose the operational system including to facilitate for convenient and quick services and try to cut down the process of management causing the troubles to entrepreneurs

2) The disseminations of industrial information are very important for private entrepreneurs and regional business factories in encouraging them to conferences, seminars and work – shops yearly.

3) The importance of Research and Development Units is very essential for business and also follows up the evaluation of projects.

4) The efficiency of public and private co-operation in necessary to strengthen the organization.

5) The increase of budget, personnel administrative resource in services should be spent suitably and adequately by considering from the needs of entrepreneurs as well as personnel training regularly.