

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

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดระยอง ภายหลังที่ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรและจัดตั้งสถาบันอิสระ ตามแผนแม่บทอุตสาหกรรม ฉบับที่ 1 (พ.ศ 2540 – 2544) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดระยอง เพื่อบริหารไปสู่วิศวกรรมที่จะพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคอุตสาหกรรมในเขตภูมิภาค กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่เป็นผู้รับบริการและผลกระทบของประชาชน ที่ได้รับจากโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งในนิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมอุตสาหกรรม สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 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 ยกเว้นการได้รับการบริการด้านการผลิตในระดับค่าเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 1.1)
2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงอุตสาหกรรม สถาบันอิสระ และองค์กรเอกชน พิจารณาจากข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Inputs) ประกอบด้วย การให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาด้านวัตถุดิบ ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล

T 132246

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 คู่มือ อย่างต่อเนื่อง ตลอดปี

3) ควรเน้นด้านงานวิจัย ประเมิน และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

4) เสริมสร้างความเข้มแข็งประสิทธิภาพของคณะกรรมการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน (กรอ.)

5) จัดเพิ่มงบประมาณ บุคลากร ทรัพยากรบริหารในด้านการบริการให้เหมาะสมและพอเพียงโดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ประกอบการเป็นหลัก ส่วนบุคลากรควรมีการอบรม เพิ่มเติมความรู้เพื่อพัฒนาความสามารถสม่ำเสมอ