

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : การประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงาน
อุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อผู้เขียน : นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงานอุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงานอุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตลอดจนเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทางของการให้บริการของสำนักงานอุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการอุทยานกรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 15 ราย และประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม ส่วนการประเมินผลได้กำหนดเครื่องชี้วัดเป็น 2 ด้าน กล่าวคือ ด้านประสิทธิผลในการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจบริการ ผลได้จากการให้บริการ ผลกระทบและการแก้ไขปัญหา ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ คือ ความคุ้มค่าในการใช้บริการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย สำหรับการศึกษาค้นคว้า ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก จากประธานสภาอุทยานกรมจังหวัด ประธานหอการค้าจังหวัด และอุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอุทยานกรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นดังนี้
 - 1.1 ด้านความพึงพอใจบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกประเด็น
 - 1.2 ด้านผลได้จากการให้บริการ พบว่า ประเด็นสมาชิกในครอบครัวได้ทำงานในโรงงานอุทยานกรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและต่ำ

1.3 ด้านผลกระทบ พบว่า ภาพรวมของความสามารถในการป้องกันและควบคุมมิให้โรงงานอุตสาหกรรมสร้างผลกระทบต่อประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้ ประเด็นที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ การควบคุมขยะและกากของเสียซึ่งอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ยังพบว่าปัญหาสังคมในชุมชนที่พักอาศัยทุกประเด็นไม่ได้เป็นผลกระทบที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม

1.4 ด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า ภาพรวมของความสามารถในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจจำแนกเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการภาคเอกชน พบว่า มีประสิทธิภาพน้อยกว่าสภาอุตสาหกรรมจังหวัดและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การกระจายอำนาจของส่วนกลางให้แก่จังหวัดในการบริหารและตัดสินใจด้านบริการยังไม่เบ็ดเสร็จ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ส่วนกลางไม่มอบหมายงานบริการแก่จังหวัดให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน จังหวัดไม่ให้ความสำคัญกับงานของ กรอ.จังหวัด ขาดข้อมูลข่าวสารด้านอุตสาหกรรม และด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกระจายอำนาจในการบริหารจัดการและการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานในระดับจังหวัด เพื่อให้สามารถดำเนินการแทนหน่วยงานระดับกรมให้มากขึ้น

2. ควรให้ความสำคัญกับการบริการด้านประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อมูลอุตสาหกรรม การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและประชาชน

3. ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของ กรอ.จังหวัดในการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

4. ควรเน้นการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยเฉพาะด้านการตลาด ด้านวัตถุดิบและด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การหาตลาดใหม่ ๆ การหาแหล่งวัตถุดิบราคาถูก การจัดตั้งศูนย์แสดงสินค้าหรือตลาดกลางสินค้าหัตถกรรม การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย ฯลฯ

ABSTRACT

Title of Research Paper : Evaluation of Implementation of Phra Nakorn Si
Ayuddhaya Industrial Office

Author : Mr. Ananchai Utaipatanacheep

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The study on Evaluation of Implementation of Phra Nakorn Si Ayuddhaya Industrial Office had objectives to evaluate results of the implementation to provide service of the Phra Nakorn Si Ayuddhaya Industrial Office as well as to study problems and obstacles and gave recommendation to make Phra Nakorn Si Ayuddhaya Industrial Office's service to be more effective.

Sampling population was 15 industrial entrepreneurs in Phra Nakorn Si Ayuddhaya and 30 people in the province. Tools of the study were questionnaire that require interview. The evaluation identified two aspects of indicators; effectiveness in servicing which included satisfaction in servicing, results, impacts and solving of problems in servicing; efficiency in servicing which included worthiness of using the services. Statistics used were Percentage and Mean. Studying about problems and obstacles in services used in-depth interview with presidents of the chambers of industry and commerce in the province.

Results of the study found that**1. Effectiveness in servicing;**

1) Level of all points of satisfaction in servicing was high.

2) Results of the servicing; it was found that level of the

members in the family could get a job in the factories was medium and those of other points were rather low and low.

3) Impact of the servicing; it was found that level of overall

picture of capabilities in prevention and controlling impacts from the factories on the people was rather high. In addition, it was found that not all social problems in the communities were from the industrial factories.

(6)

4) Solving of problems; level of overall picture of capabilities in solving the problems was medium that could be categorized into low level of capabilities in solving the problems for the people ,but rather high level of capabilities in solving the problems for the entrepreneurs.

2. Efficiency of servicing of Phra Nakorn Si Ayudhdhaya Industrial Office was rather high and when compared to the private sector's service which were provincial industrial federation and Thai Industrial Federation, it had lower level of efficiency.

3. Problems and obstacles in servicing of Phra Nakorn Si Ayudhdhaya Industrial office were that there were not enough decentralization to the province in terms of servicing and decision making as well as inadequate equipment. The center did not give thorough assignment to the province and the province did not place importance to the works of the provincial joint committee of government and private sectors. There were lacks of industrial information and news and governmental servicing, etc.

Recommendations were as follows;

1. There should have decentralization to the provincial authorities in terms of administration and management and decision making, so that they could represent the department-level authorities.

2. Importance should be placed for public relations, providing of industrial information, services of governmental authorities and others for the industrial entrepreneurs and private sectors.

3. More attention should be for the implementation of the provincial joint committee of government and private sectors.

4. There should be more emphasizing on problem solving and development of potentiality for the industrial entrepreneurs particularly in terms of marketing, raw material and human resource such as searching for new market and resources of cheap raw material, setting up of centers to demonstrate goods and handicrafts as well as skills development for technological personnel.