

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : การประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงาน
อุทยานธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อผู้เขียน : นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงานอุทยานธรรม
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงาน
อุทยานธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตลอดจนเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทาง
ของการให้บริการของสำนักงานอุทยานธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการอุทยานธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำนวน 15 ราย และประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูล
ใช้วิธีการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม ส่วนการประเมินผลได้กำหนดเครื่องชี้วัดเป็น 2 ด้าน กล่าวคือ
ด้านประสิทธิผลในการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจบริการ ผลได้จากการให้บริการ
ผลกระทบและการแก้ไขปัญหา ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ คือ ความคุ้มค่าในการให้บริการ
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย สำหรับการศึกษา ปัญหา อุปสรรคในการ
ให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก จากประธานสภาอุทยานธรรมจังหวัด
ประธานหอการค้าจังหวัด และอุทยานธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอุทยานธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นดังนี้
 - 1.1 ด้านความพึงพอใจบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกประเด็น
 - 1.2 ด้านผลได้จากการให้บริการ พบว่า ประเด็นสมาชิกในครอบครัวได้ทำงานในโรงงาน
อุทยานธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและต่ำ

(4)

1.3 ด้านผลกระทบ พบว่า ภาพรวมของความสามารถในการป้องกันและควบคุมมิให้โรงงานอุตสาหกรรมสร้างผลกระทบต่อประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้ ประเด็นที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ การควบคุมขยะและกากของเสียซึ่งอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ยังพบว่าปัญหาสังคมในชุมชนที่พิกอาศัยทุกประเด็นไม่ได้เป็นผลกระทบที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม

1.4 ด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า ภาพรวมของความสามารถในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจจำแนกเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในระดับต่ำ 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