

บทคัดย่อ

170337

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะ  
กรณีกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม  
ชื่อผู้เขียน นางสาวหทัยพันธ์ ชูชื่น  
ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา รัฐศาสตร์  
ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์สนธิ์ บางยี่ขัน ประธานกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร. จิตร โชค วีระสย
3. ศาสตราจารย์ประจำ ศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 200 คน ในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน ปีจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคม อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อราชการ ประเภทของงานที่ไปติดต่อ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ได้แก่ ความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ความเหมาะสมด้านสถานที่ ความเพียงพอด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแปรตาม หรือการให้บริการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมอยู่ในระดับสูงส่วนความสะดวกรวดเร็ว และการสนองตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ตัวแปรต้นที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ส่วนตัวแปรต้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมด้านสถานที่
3. ตัวแปรต้นทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ยกเว้นสถานภาพสมรสสูง



It is found, as the results, that

1. Fairness is the only dimension of dependent variable that is rated in the high level, other two dimensions are rated in the medium level: speed and responsiveness.

2. Two dimensions of independent variables are rated in the high level: public relations and equipment adequacy, other three dimensions are rated in the medium level: personnel adequacy, clients' opinion towards the official's performance, and spatial suitability.

3. All independent variables are found to be related to the dependent one except the marital status.