ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดัชนีความพึงพอใจภาพรวม **3.69** ร้อยละความผูกพันภาพรวม **98.60%**

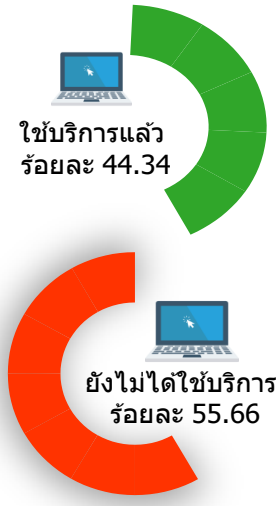
ผู้รับบริการ

ดัชนีความพึงพอใจ 4.35
ร้อยละความผูกพัน 99.07%

- **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.27**
  (ความรู้ ความสุภาพ ธรรมาภิบาล)
- **ผลการให้บริการ 4.11**
  (ความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน)
- **ด้านกระบวนการ 4.03**
  (ระยะเวลา ขั้นตอน เอกสาร ความโปร่งใส)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.02**
  (อุปกรณ์เครื่องมือ เวลาให้บริการ ช่องทางการสื่อสาร สถานที่ สื่อประชาสัมพันธ์)

E-Services

การใช้บริการผ่านระบบ E-Services



ประชาชน/ชุมชน

ดัชนีความพึงพอใจ 3.39
ร้อยละความผูกพัน 97.90%

- **ด้านการดำเนินงาน 3.34**
  (ช่องทางการสื่อสาร ความโปร่งใส ตรวจสอบได้)
- **ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู 3.29**
  (การเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมของชุมชน)
- **ด้านการกำกับดูแลและผลกระทบต่อชุมชน 3.27**
  (การกำกับดูแล การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน)

ผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม

- **ด้านมาตรฐานของวัตถุดิบ 4.45**
- **ด้านความเชื่อถือได้ของกระบวนการส่งมอบ 4.36**
- **ด้านความเหมาะสมของราคาและความเพียงพอของปริมาณวัตถุดิบ 4.09**

ดัชนีความพึงพอใจ 4.36

ร้อยละความผูกพัน 100%

หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

- **ด้านธรรมาภิบาลและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ 3.86**
- **ด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี 3.83**
- **ด้านความพร้อมด้านข้อมูล 3.79**
- **ด้านการติดตามงานของเจ้าหน้าที่และความชัดเจนของนโยบาย 3.74**
- **ด้านความรวดเร็วของระบบการสั่งการ 3.68**

ดัชนีความพึงพอใจ 3.82

ร้อยละความผูกพัน 100%



ข้อเสนอแนะ

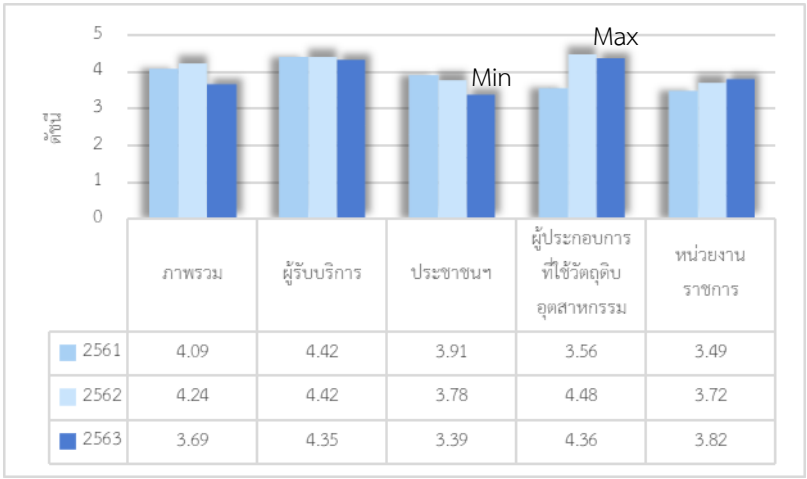
1. ปรับปรุง website และฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จัดรูปแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง
2. เคร่งครัดเรื่องการฟื้นฟูหลังการทำเหมือง จัดกิจกรรมการตรวจสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
3. ผสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อได้ข้อมูลสนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่
4. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาตในหน้าเว็บไซต์
5. จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560
6. ให้ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการรีไซเคิลโลหะที่มีมูลค่า
7. เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับชุมชน เช่น ข้อดี ข้อเสียของอุตสาหกรรมเหมืองแร่
8. จัดทำระบบ E-Service เพื่อรองรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. โดยเริ่มดำเนินการสำรวจในเดือนมิถุนายน - กันยายน 2563 ประมวลผลและจัดทำสรุปรายงานในเดือนพฤศจิกายน 2563 - มกราคม 2564 ซึ่งการสำรวจแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะสำคัญขององค์การที่ใช้ในการประเมิน PMQA คือ ผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการและประชาชนผู้ขอรับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม และหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือและส่งมอบงานต่อกัน โดยได้กำหนดรูปแบบการเก็บข้อมูลที่รองรับกับการสำรวจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า (COVID - 19) มีผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 570 ราย สรุปได้ ดังนี้

1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

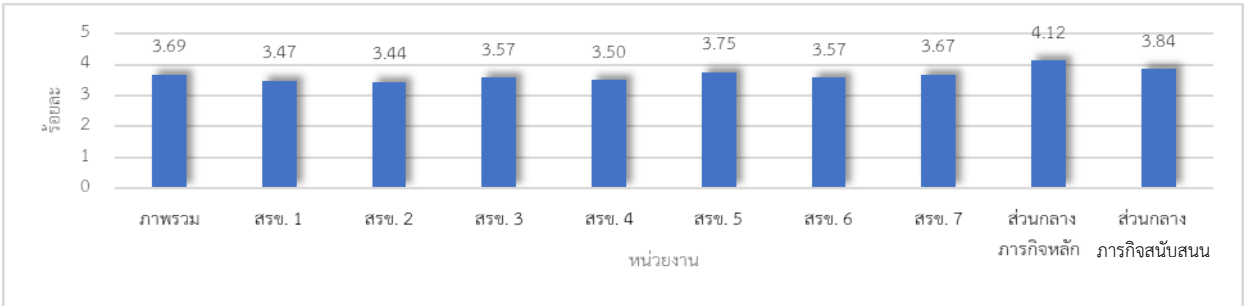
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**มีความความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 3.69 หรือร้อยละ 73.80 อยู่ในช่วงพอใจมาก** โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 4.35 หน่วยงานราชการเท่ากับ 3.82 และกลุ่มประชาชนฯ เท่ากับ 3.39 ตามลำดับ



รูปที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

หากเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2563 พบว่าความพึงพอใจภาพรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 12.97 (รูปที่ 1)

เมื่อนำผลสำรวจฯ ในภาพรวมมาวิเคราะห์แยกตามหน่วยงานพบว่าส่วนกลางที่เป็นภารกิจหลัก คือ กบอ. กวบ. กบส. กบว. และ กนอ. มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.12 รองลงมาเป็น สรข. 5 เท่ากับ 3.75 และ สรข.7 เท่ากับ 3.67 ตามลำดับ (รูปที่ 2)



รูปที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามหน่วยงาน

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการ และผู้ขอรับบริการ)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 106 ราย โดย**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 87.00 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ

ความพึงพอใจด้าน	ความพึงพอใจ	
	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม	**4.35**	**87.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**4.27**	**85.40**
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล	4.29	85.80
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่	4.28	85.60
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ	4.23	84.60
ผลจากการให้บริการ	**4.11**	**82.20**
บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.21	84.20
ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.00	80.00
ด้านกระบวนการ	**4.03**	**80.56**
กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.19	83.80
ขั้นตอนมีความสะดวก เป็นระบบ	4.03	80.60
เอกสารหลักฐาน มีความเหมาะสม	4.01	80.20
ระยะเวลาการให้บริการ	3.88	77.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.02**	**80.45**
วันและเวลาในการเปิดให้บริการ	4.16	83.20
ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย	4.07	81.40
สถานที่รับบริการมีความสะดวก	4.03	80.60
อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย	3.94	78.80
ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์	3.91	78.20

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล เท่ากับ 4.29

2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากับ 4.28 และ

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เท่ากับ 4.23

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ ตัวบุคคลผู้ให้บริการ ซึ่งหากคนกลุ่มนี้เกษียณอายุราชการ อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้น จึงควรมีการสอนงานจากพี่สู่น้อง ผ่านกิจกรรม KM การถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญ ให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ เพื่อปลูกฝังทักษะการบริการ และการจัดฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.88 ดังนั้น จึงควรเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ โดยการเร่งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมีการอธิบายขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงานตามกฎหมาย รวมถึงจัดทำระบบการขอใบอนุญาตออนไลน์ (E-Services) พร้อมประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการใช้ระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเพื่อติดตาม (Tracking) ขั้นตอนการดำเนินงานด้วยตนเองได้

2) ความชัดเจนและน่าสนใจของสื่อ มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.94 ดังนั้น จึงควรนำเสนอสื่อให้กับผู้รับบริการ ในรูปแบบ infographic รูปแบบ Clip VDO ลงใน Youtube หรือ Facebook โดยเฉพาะในกระบวนงานที่ต้องประสานงานหรือติดต่อกับผู้รับบริการ ควรจัดทำขั้นตอนการรับบริการในรูปแบบที่เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย

3) อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.91 เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เครื่องมือและอุปกรณ์หลายชนิดใช้งานมาเป็นเวลานาน ดังนั้น จึงควรมีการสำรวจความต้องการจัดซื้ออุปกรณ์เป็นประจำทุกปีและจัดสรรงบประมาณตามความเหมาะสม โดยเฉพาะในหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญทั้งด้านการใช้อุปกรณ์ และการรักษาให้คงสภาพ

2.2 ประชาชน/ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนฯ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 333 ราย โดย**ความพึงพอใจของประชาชนฯ เท่ากับ 3.39 หรือร้อยละ 67.80 อยู่ในช่วงพอใจปานกลาง** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ

1) ช่องทางการสื่อสารมีความหลากหลาย เท่ากับ 3.35

2) การดำเนินงานของ กพร. มีความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ เท่ากับ 3.33 และ

2) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม เท่ากับ 3.33

ความพึงพอใจด้าน	ความพึงพอใจ	
	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ความพึงพอใจภาพรวม	**3.39**	**67.80**
ด้านการดำเนินงาน	**3.34**	**66.80**
ช่องทางการสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	3.35	67.00
การดำเนินงานของกรมมีความโปร่งใสและการตรวจสอบได้	3.33	66.60
ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู	**3.29**	**65.80**
การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม	3.33	66.60
การเฝ้าระวัง ดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของคนในชุมชน	3.31	66.20
คุณภาพสิ่งแวดล้อมรอบสถานประกอบการ	3.27	65.40
ด้านการกำกับดูแลการประกอบการ และผลกระทบต่อชุมชน	**3.27**	**65.40**
การกำกับดูแลสถานประกอบการของกรม	3.29	65.80
การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	3.24	64.80

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ชุมชน

อย่างไรก็ตาม แม้ 3 ประเด็นข้างต้นจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ แต่หากเปรียบเทียบกับภาพรวมแล้วยังถือว่าระดับความพึงพอใจยังไม่สูงนัก จึงควรมีการดำเนินงานเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Line ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และการส่งเสริมเครือข่ายการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวยังจะส่งผลให้ระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพิ่มขึ้นด้วย

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.24 ซึ่งปัจจุบัน กพร. ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ดังนั้น จึงขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคู่มืออย่างเคร่งครัด หรือในระยะยาวควรมีการจัดทำระบบติดตาม (Tracking) เรื่องร้องเรียนเพื่อลดขั้นตอน และต้นทุนการดำเนินงาน รวมทั้งควรมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานและรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นต้นแบบการดำเนินงาน หากมีกรณีการร้องเรียนที่คล้ายกันในอนาคต

2) คุณภาพสิ่งแวดล้อมรอบสถานประกอบการ มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.27 ดังนั้นจึงควรพิจารณาความเป็นไปได้ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและด้านงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม

3) การกำกับดูแลสถานประกอบการ มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.29 โดยต้องการให้ กพร. กำกับดูแลสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในกระบวนการผลิต และการขนส่งที่ก่อให้เกิดฝุ่นละออง

2.3 ผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 11 ราย โดย**ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม เท่ากับ 4.36 หรือร้อยละ 87.20 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็น มาตรฐาน (คุณภาพ) ของวัตถุดิบที่รับมอบ มีความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.45 รองลงมาเป็นความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบวัตถุดิบ ความสม่ำเสมอ เท่ากับ 4.36 ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของวัตถุดิบต่อความต้องการใช้และความเหมาะสมของราคาวัตถุดิบเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการผลิตแร่ (บางชนิด) และความหลากหลายของทรัพยากรแร่ที่มีอยู่ในประเทศยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม (Demand>Supply) ส่งผลให้ไทยจึงต้องนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ ดังนั้น กพร. จึงควรศึกษาด้านปริมาณความต้องการวัตถุดิบอุตสาหกรรมเป็นรายชนิด และนำผลการศึกษามาจัดหาแหล่งวัตถุดิบหรือวัตถุดิบทดแทนที่มีคุณภาพเพื่อรองรับกับความต้องการ รวมทั้งศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การผลักดันกฎหมายที่สนับสนุนให้เกิดการรีไซเคิลขยะหรือของเสีย และควบคุมการส่งออกวัตถุดิบที่ขาดแคลน

ความพึงพอใจด้าน	ความพึงพอใจ	
	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ความพึงพอใจภาพรวม	**4.36**	**87.20**
มาตรฐาน (คุณภาพ) ของวัตถุดิบ ที่รับมอบ	4.45	89.00
ความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบวัตถุดิบ ความสม่ำเสมอ	4.36	87.20
ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของวัตถุดิบ ต่อความต้องการใช้	4.09	81.80
ความเหมาะสมของราคาวัตถุดิบ	4.09	81.80

ตารางที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม

2.4 หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการฯ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 120 ราย โดย**ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการฯ เท่ากับ 3.82 หรือร้อยละ 76.40 อยู่ในช่วงพอใจมาก** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ

1) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.86
2) ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.86
3) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของ กพร. เท่ากับ 3.83

จึงเป็นการยืนยันได้ว่าจุดเด่นของ กพร. อยู่ที่คุณลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

ความพึงพอใจด้าน	ความพึงพอใจ	
	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ความพึงพอใจภาพรวม	**3.82**	**76.40**
สมรรถนะของเจ้าหน้าที่	3.86	77.20
ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่	3.86	77.20
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของ กพร.	3.83	76.60
ความพร้อมด้านข้อมูลของ กพร.	3.79	75.80
ความชัดเจนในนโยบายของ กพร.	3.74	74.80
การติดตามงานของเจ้าหน้าที่ กพร.	3.74	74.80
ความรวดเร็วของระบบการทำงาน/การสั่งการของ กพร.	3.68	73.60

ตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการฯ

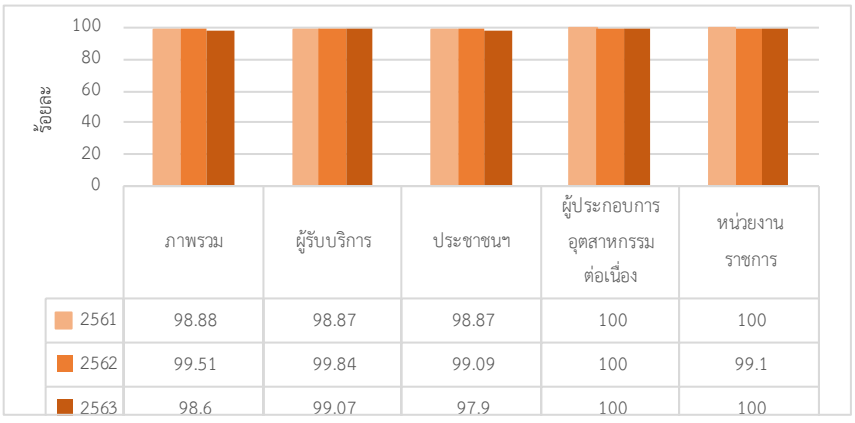
ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ความรวดเร็วของระบบการทำงาน/การสั่งการของ กพร. มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.68 และการติดตามงานของเจ้าหน้าที่ กพร. มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.74 ดังนั้น จึงควรมีทบทวนโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น ทั้งด้านบุคลากร และการจัดแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของ สรข. 1-7 เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการดำเนินงาน และจัดทำ Career Path ในทุกสายงาน

2) ความชัดเจนในนโยบายของ กพร. มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.74 ดังนั้น จึงควรประชาสัมพันธ์ถึงทิศทาง และแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบ ผ่านการจัดอบรม สัมมนา การรับฟังความคิดเห็น รวมถึงควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยระบุชื่อผู้รับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่อไป

3. ผลสำรวจด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนผลการสำรวจความผูกพันฯ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีลักษณะผูกขาด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้น ความผูกพันจึงสะท้อนได้จากการสอบถามทัศนคติถึงความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปกป้องชื่อเสียง และช่วยเหลือภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผลสำรวจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันต่อ กพร. ร้อยละ 98.60 โดยผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม และหน่วยงานราชการ มีความผูกพันกับ กพร. ร้อยละ 100 ผู้รับบริการ มีความผูกพันกับ กพร. ร้อยละ 99.07 และประชาชนฯ มีความผูกพันกับ กพร. ร้อยละ 97.90 และหากเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 (รูปที่ 3) พบว่าระดับความผูกพันภาพรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.91 ซึ่งหากพิจารณาแนวโน้มจะพบว่าการเพิ่มขึ้น/ลดลงของความผูกพันมีทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ดังนั้น หาก กพร. สามารถดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจได้ ก็จะทำให้ความผูกพันเพิ่มขึ้น



	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	ประชาชนฯ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	หน่วยงานราชการ
2561	98.88	98.87	98.87	100	100
2562	99.51	99.84	99.09	100	99.1
2563	98.6	99.07	97.9	100	100

รูปที่ 3 ผลการสำรวจความผูกพัน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

จากผลดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันกับ กพร. อยู่ในระดับสูงมาก และส่วนใหญ่ยินดีที่จะช่วยเหลือ กพร. ดังนั้น จึงเป็นผลดีหากในการกำหนดนโยบาย หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ กพร. จะมีการรับฟังความเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม มีความเป็นเจ้าของจนนำไปสู่การปกป้องช่วยเหลือ กพร. ได้

หน่วย : ร้อยละ

ความผูกพัน	ผู้รับบริการ		ประชาชนฯ		ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมฯ		หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
ภาพรวม	**99.07**	**0.93**	**97.90**	**2.10**	**100.00**	**-**	**100.00**	**-**
ท่านยินดีจะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมให้ กพร. พัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	99.10	0.90	97.00	3.00	100.00	-	100.00	-
ท่านจะช่วยกระจายข่าวสารที่มีประโยชน์ของ กพร. ให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (ช่วยบอกกล่าว/ไม่ช่วยบอกกล่าว)	100.00	-	98.50	1.50	100.00	-	100.00	-
ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชุมชนท่านจะแจ้งให้ กพร. ทราบหรือไม่ (แจ้งให้ทราบ/ไม่แจ้งให้ทราบ)	98.10	1.90	98.20	1.80	100.00	-	100.00	-

ตารางที่ 5 แสดงระดับความผูกพันของผู้รับบริการแยกรายประเด็น

4. ผลการสำรวจการรับบริการผ่านระบบ E-Services

การสำรวจฯ การรับบริการผ่านระบบ E-Services มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าระบบต่าง ๆ ที่ กพร. ดำเนินการตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ พบว่าได้ใช้บริการของ กพร. ผ่านระบบ E-Services ร้อยละ 44.34 และต้องการให้ กพร. มีระบบ E-Service เพิ่มเติม เช่น ระบบขออนุญาตที่สามารถรายงานสถานะของขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตได้ ระบบการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบ website ที่มีข้อมูลทันสมัย และเหมาะสมกับปัจจุบัน เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าภาคหลวง และค่าปรับ เป็นต้น

5. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1) กลุ่มผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการและประชาชนผู้ขอรับบริการ)

- ปรับปรุง website ให้ทันสมัย ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานของ กพร. ให้ประชาชนทราบ ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าถึง
- ควรมีการตั้งกลุ่ม line@ เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ กพร. ให้กับผู้ประกอบการอย่างได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
- ส่วนกลางควรเป็นศูนย์รวมข้อมูลด้านแร่ การใช้ประโยชน์จากแร่ และการประกอบการให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอข้อมูลได้จากแห่งเดียว และประชาสัมพันธ์ข้อมูลประชาชนทราบ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่อง ข่าวสาร ขั้นตอนดำเนินการขออนุญาตผ่าน website

- ควรมีความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ได้ข้อมูลสนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่ ในการนำเข้าวัตถุดิบมาใช้ในประเทศ
- ควรมีตัวชี้วัดเพื่อใช้พิจารณาผลงานการอนุมัติอนุญาตของ กพร.
- จัดทำระบบ E-Services เพื่อรองรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

5.2) กลุ่มประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

- เชื่อมโยงข้อมูลด้านเสียง คุณภาพน้ำ และฝุ่นละอองจาก website ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ website ของ กพร./การติดตั้งอุปกรณ์สำหรับตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน
- จัดกิจกรรมตรวจสุขภาพ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- ให้ความรู้กับสถานประกอบการ เพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน
- การนำแร่ที่ได้จากการทำเหมืองบางส่วนมาใช้ประโยชน์ในชุมชน เช่น หินทราย
- การกำชับผู้ประกอบการให้ขนส่งด้วยความระมัดระวัง ในการขับรถผ่านเขตชุมชน การปกปิดวัสดุที่ขนส่ง การบรรทุกเกินมาตรฐาน วัสดุตกหล่น
- เคร่งครัดเรื่องการฟื้นฟูหลังการทำเหมือง โดยให้สถานประกอบการไถถมและปลูกต้นไม้
- ให้เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับชุมชน เช่น การร้องเรียนหากเกิดผลกระทบ และให้ กพร. แจ้งผลกระทบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมวิธีแก้ไขอย่างเป็นทางการ

5.3) กลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม

- จัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อทดแทนแหล่งเดิมที่มีปริมาณสำรองลดลง เพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้ใช้วัตถุดิบในปัจจุบันและอนาคต เช่น ดินขาว
- ให้ความรู้ด้านวิชาการ เรื่องการผลิตเหล็กด้วยเตาหลอมไฟฟ้า แบบอาร์คและเหนี่ยวนำเพิ่มเติม
- ให้ความรู้ด้านนวัตกรรมการรีไซเคิลโลหะที่มีมูลค่า/กรณีศึกษาการรีไซเคิลในประเทศต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จ/ ออกมาตรการสนับสนุนด้านกฎหมายเพื่อนำของเสียอุตสาหกรรมที่มีมูลค่ามาใช้ประโยชน์สูงสุด
- ควบคุมผู้ผลิตวัตถุดิบในประเทศไม่ให้ส่งออกวัตถุดิบที่ขาดแคลนออกนอกประเทศ และช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ถูกต่างประเทศนำสินค้ามาทุ่มตลาด

5.4) หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน

- จัดทำสรุประเบียบข้อกฎหมายที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานหรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- การแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ บริเวณที่ตั้งแหล่งโบราณคดี พื้นที่กำหนดแหล่งหิน และพื้นที่ขออนุญาตประทานบัตร บนฐานข้อมูลเดียวกัน
- จัดฝึกอบรมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560
- แก้ปัญหาด้านสภาพถนนชำรุดเสียหาย ทำให้การสัญจรของประชนได้รับความลำบาก เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พัฒนาช่องทางการให้ข้อมูล เช่น website และการเข้าถึงแบบสำรวจความพึงพอใจให้ง่ายขึ้น

6. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

6.1) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล รูปแบบการเก็บแบบสำรวจผ่านทางช่องทางออนไลน์ และการส่งหนังสือขอความร่วมมือไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้การสื่อความหมายข้อเสนอแนะ และความต้องการ ผ่านตัวอักษรให้บางประเด็นไม่มีความชัดเจนและไม่สามารถตีความได้ ดังนั้น ในการสำรวจในครั้งต่อไปจึงควรมีการตั้งงบประมาณเพื่อจ้างที่ปรึกษาลงพื้นที่สำรวจ เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ด้วยตัวเองอาจเกิดปัญหาด้านความเกรงใจ หรือเกรงกลัว จนไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนได้

6.2) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง หลังการปรับโครงสร้างในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กพร. ยังไม่ได้มีการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่ชัดเจน ครอบคลุมโดยเฉพาะกลุ่มของผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม จึงยังไม่มีฐานข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้การเข้าถึงความต้องการ และความคาดหวัง เป็นไปได้ยาก ในการสำรวจฯ จึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่มากนัก ดังนั้น กพร. จึงควรค้นหาและรวบรวมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ให้ชัดเจน ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต โดยให้มีการประชุมวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และหน่วยงานภายใน เพื่อรวบรวมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาจัดกลุ่ม จัดทำฐานข้อมูล ข้อมูลค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และสรุปในภาพรวมของ กพร. ต่อไป

ภาคผนวก

รายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี*	ร้อยละ
ผู้รับบริการ							
ความพึงพอใจภาพรวม	**45.28**	**45.28**	**8.49**	**0.95**	**-**	**4.35**	**87.00**
ด้านกระบวนการ	**30.90**	**45.52**	**18.87**	**4.72**	**-**	**4.03**	**80.56**
ระยะเวลา	25.47	43.40	24.53	6.60	-	3.88	77.60
ขั้นตอนมีความสะดวก เป็นระบบ	29.25	48.11	18.87	3.77	-	4.03	80.60
เอกสารหลักฐาน มีความเหมาะสม	29.25	47.17	18.87	4.71	-	4.01	80.20
กระบวนการมีความโปรงใสและตรวจสอบได้	39.62	43.40	13.21	3.78	-	4.19	83.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**30.19**	**46.79**	**17.92**	**5.09**	**-**	**4.02**	**80.45**
อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย	29.25	41.51	23.58	5.66	-	3.94	78.80
วันและเวลาในการเปิดให้บริการ	29.25	58.49	11.32	0.94	-	4.16	83.20
ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย	35.85	41.51	16.04	6.60	-	4.07	81.40
สถานที่รับบริการมีความสะดวก	30.19	48.11	16.04	5.66	-	4.03	80.60
ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์	26.42	44.34	22.64	6.60	-	3.91	78.20
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**40.57**	**46.54**	**11.95**	**0.94**	**-**	**4.27**	**85.40**
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ	35.85	51.89	11.32	0.94	-	4.23	84.60
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่	44.34	40.57	14.15	0.94	-	4.28	85.60
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล	41.51	47.17	10.38	0.94	-	4.29	85.80
ด้านผลจากการให้บริการ	**40.57**	**46.23**	**10.85**	**2.36**	**-**	**4.11**	**82.20**
บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	39.62	45.28	11.32	3.78	-	4.21	84.20
ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับสถานการณ์ปัจจุบัน	41.51	47.17	10.38	0.94	-	4.00	80.00
ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ							
ความพึงพอใจภาพรวม	**9.30**	**37.80**	**40.50**	**7.50**	**4.80**	**3.39**	**67.80**
ด้านการกำกับดูแลการประกอบการ และผลกระทบต่อชุมชน	**9.00**	**29.85**	**45.45**	**9.75**	**5.85**	**3.27**	**65.40**
การกำกับดูแลสถานประกอบการของกรม	8.10	32.10	46.20	7.80	5.70	3.29	65.80
การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	9.90	27.60	44.70	11.70	6.00	3.24	64.80
ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู	**11.03**	**31.13**	**40.73**	**11.55**	**5.48**	**3.29**	**65.80**
การเฝ้าระวัง ดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของคนในชุมชน	9.60	32.70	41.40	11.40	4.80	3.31	66.20

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี*	ร้อยละ
คุณภาพสิ่งแวดล้อมรอบสถานประกอบการ	9.90	30.60	40.80	13.50	5.10	3.27	65.40
ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย	12.90	30.00	39.30	11.70	6.00	3.32	66.40
การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม	11.70	31.20	41.40	9.60	6.00	3.33	66.60
ด้านการดำเนินงาน	**10.35**	**33.90**	**40.65**	**9.75**	**5.25**	**3.34**	**66.80**
ช่องทางการสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	9.60	36.90	37.50	11.10	4.80	3.35	67.00
การดำเนินงานของกรมมีความโปร่งใสและการตรวจสอบได้	11.10	30.90	43.80	8.40	5.70	3.33	66.60
ผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม							
ความพึงพอใจภาพรวม	**63.63**	**1.00**	**27.27**	**-**	**-**	**4.36**	**87.20**
ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของวัตถุดิบ ต่อความต้องการใช้	45.50	36.40	-	18.20	-	4.09	81.80
มาตรฐาน (คุณภาพ) ของวัตถุดิบ ที่รับมอบ	63.60	18.20	18.20	-	-	4.45	89.00
ความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบวัตถุดิบ ความสม่ำเสมอ ไม่ขาดตลาด	54.50	27.30	18.20	-	-	4.36	87.20
ความเหมาะสมของราคาวัตถุดิบ	36.40	36.40	27.30	-	-	4.09	81.80
หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือส่งมอบงานต่อกัน							
ความพึงพอใจภาพรวม	**12.50**	**57.50**	**29.20**	**0.80**	**-**	**3.82**	**76.40**
ความชัดเจนในนโยบายของกรม	7.50	59.20	33.30	-	-	3.74	74.80
ความรวดเร็วของระบบการทำงาน/การสั่งการของกรม	11.70	45.00	42.50	0.80	-	3.68	73.60
ความพร้อมด้านข้อมูลของกรม	10.80	59.20	28.30	1.70	-	3.79	75.80
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของกรม	10.00	63.30	25.80	0.80	-	3.83	76.60
การติดตามงานของเจ้าหน้าที่	11.70	53.30	32.50	2.50	-	3.74	74.80

หมายเหตุ : *

คะแนน	ช่วงคะแนนประเมิน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด/เชื่อมั่นมากที่สุด/สำคัญมากที่สุด
4	3.41 - 4.20	พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก/สำคัญมาก
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง/เชื่อมั่นปานกลาง/สำคัญปานกลาง
2	1.81 – 2.60	พอใจน้อย/ไม่ค่อยเชื่อมั่น/ไม่ค่อยสำคัญ
1	1.00 – 1.80	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ/ไม่เชื่อมั่นเลย/ไม่สำคัญเลย