

# การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
พฤศจิกายน 2561

# คำนำ

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ และความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลจากการสำรวจจะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ให้เป็นที่พึงพอใจตอบสนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง เพื่อให้กรมเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึงของประชาชน และผู้ประกอบการได้ ตามหลักเกณฑ์ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) “หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

ในโอกาสนี้ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และทุกหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลทำให้การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้สำเร็จลุล่วง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจเป็นเป็นประโยชน์ต่อกรมในอนาคต

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
พฤศจิกายน 2561

## บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) “หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสะท้อนผลการดำเนินงานในมุมมองของกลุ่มเป้าหมาย และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 อย่างแท้จริงในอนาคต

ในการสำรวจครั้งนี้ ตั้งเป้าหมายของระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 3.81 (ผลสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2559) โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม ตามลักษณะสำคัญขององค์กร ได้แก่ ผู้รับบริการ 1 กลุ่ม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม คือ 1. ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ 2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และ 3. หน่วยราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือส่งมอบงานต่อกัน ซึ่งได้กำหนดข้อในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างชัดเจน และแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต มีผู้ตอบแบบสำรวจรวม 376 ชุด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**1. ผลสำรวจด้านความพึงพอใจในภาพรวม มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 หรือร้อยละ 81.82 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก** โดยแบ่งตามประเภทและลำดับคะแนน ดังนี้

- ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.37
- ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.91 หรือร้อยละ 78.20
- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.56 หรือร้อยละ 71.20
- หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ มีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.49 หรือร้อยละ 69.73

โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ สะท้อนให้เห็นว่าจุดแข็งของกรมอยู่ที่ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกรมควรรักษาจุดแข็งดังกล่าวไว้ ผ่านการจัดการความรู้ด้านการให้บริการ การสอนงานระหว่างรุ่น และการเพิ่มทักษะความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ๆ ในขณะเดียวกันก็ควรแก้ไขปัญหาด้านวัตถุดิบโดยเฉพาะด้านปริมาณ โดยการสำรวจแหล่งวัตถุดิบ ความต้องการใช้ เพื่อจัดหาแหล่งทดแทน หรือสนับสนุนการนำเข้าให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งควบคุมคุณภาพแร่เพื่อรักษามาตรฐานด้านคุณภาพ

**2. ผลการสำรวจด้านความผูกพัน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 98.88 อยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด** โดยแบ่งตามประเภทและลำดับคะแนน ดังนี้

- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ มีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 100
- ผู้รับบริการ มีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 98.87
- ประชาชน/ชุมขนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ มีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 98.16

เมื่อเปรียบเทียบกับผลด้านพึงพอใจจะเห็นได้ว่าผลสำรวจด้านความผูกพันมีทิศทางตรงกันข้ามกับผลด้านความพึงพอใจ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ มีความผูกพันในลำดับที่ 1 แต่กลับมีความพึงพอใจในลำดับ 3 และ 4 เนื่องจากการสำรวจด้านความผูกพันสะท้อนจากความเต็มใจยินดีช่วยเหลือให้กรมพัฒนาในทางที่ดีขึ้น การเข้ามามีส่วนร่วมหรือเข้ามาเป็นเครือข่ายกับกรม

ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่กรมควรสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มดังกล่าวให้มากขึ้น ผ่านการติดต่อประสานงาน หรือเข้าไปแลกเปลี่ยนความรู้ ความต้องการระหว่างกัน เพื่อเป็นช่องทางนำมาพัฒนาระดับความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันจะต้องเพิ่มความผูกพันให้กับกลุ่มผู้รับบริการและประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ผ่านการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การดูแลชุมชน และยินดีที่จะรับฟังความเห็นเพื่อจะนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

**3. ด้านธรรมาภิบาล** ในการสำรวจครั้งนี้ได้สำรวจใน 2 กลุ่มที่มีการติดต่อประสานงานใกล้ชิดกับกรมเท่านั้น คือ **กลุ่มผู้รับบริการ และหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ มีความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาล เท่ากับ 4.17 หรือร้อยละ 83.42 อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก** โดยแบ่งตามลำดับคะแนนได้ ดังนี้

- กลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาลของกรม เท่ากับ 4.27 หรือร้อยละ 85.40
- กลุ่มหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ มีความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาลของกรม เท่ากับ 3.77 หรือร้อยละ 75.40

โดยประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ หลักความโปร่งใส และน้อยที่สุด คือ หลักประสิทธิผล แสดงให้เห็นว่านอกจากเจ้าหน้าที่จะให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจแล้ว ยังมีความโปร่งใสในการทำงาน แต่ควรเพิ่มทักษะต่างๆ เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยี และการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

**4. ข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

4.1 การจัดอบรมหรือจัดโครงการต่างๆ เช่น

- การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ Thailand 4.0
- การอบรมเรื่องเทคโนโลยีการรีไซเคิลโลหะ ฝุ่นแดง Sludge
- การอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับโรงโม่หิน
- การอบรมเกี่ยวกับการรายงานข้อมูลออนไลน์
- การจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง สรข. สอจ. และ อปท.
- จัดโครงการสนับสนุนการเปลี่ยนเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ)

4.2 ด้านการอนุญาต การกำกับดูแล เช่น

- มีคู่มือ แผนผังขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ขออนุญาตต่างๆ ที่ชัดเจน และสามารถเข้าถึงง่าย
- ลดความซับซ้อนของรายงานต่างๆ ลงให้เหลือเท่าที่จำเป็น
- มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถยื่นเอกสาร การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ และติดตามความคืบหน้าได้

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องแร่ในรูปแบบสื่อต่างๆ การทำความเข้าใจกับสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีของอุตสาหกรรมแร่
- หนังสือที่กรมตามข้อหารือกับ สอจ. ทุกเรื่อง ควรนำมาเวียนให้ สอจ. ทุกจังหวัดทราบ
- ควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับหน้าที่ของแต่ละฝ่ายพร้อมช่องทางการติดต่อประสานงาน หากท้องถิ่นมีปัญหาเกี่ยวกับด้านใดจะได้ติดต่อปรึกษาได้

# สารบัญ

คำนำ ค
บทสรุปผู้บริหาร ง
สารบัญ ฉ
สารบัญภาพ ช
สารบัญตาราง ซ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมา 1
1.2 วัตถุประสงค์ 1
1.3 ขอบเขตการศึกษา 2
1.4 ประโยชน์ของการศึกษา 2
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3
2.1 คำนิยาม 3
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 7
3.1 ประชากรเป้าหมายและจำนวนตัวอย่าง 7
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 8
3.3 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 9
บทที่ 4 ผลการสำรวจ 10
4.1 ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม 10
4.2 ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ 12
4.3 ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม 17
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ 29
บรรณานุกรม 32
ภาคผนวก 33

# สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 โมเดลความ (ไม่) พึงพอใจของผู้รับบริการ 4
ภาพที่ 2.2 โมเดลพฤติกรรมลูกค้าที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริษัทหรือหน่วยงาน 5
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ Hewitt Associates 5
ภาพที่ 4.1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561 10
ภาพที่ 4.2 แสดงผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561 11

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 12
ตารางที่ 4.2 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 13
ตารางที่ 4.3 แสดงผลสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ 15
ตารางที่ 4.4 แสดงผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการ 16
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ 18
ตารางที่ 4.6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ 19
ตารางที่ 4.7 แสดงผลสำรวจความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ 21
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 22
ตารางที่ 4.9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 23
ตารางที่ 4.10 แสดงผลสำรวจความผูกพันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 24
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ 25
ตารางที่ 4.12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ 26
ตารางที่ 4.13 แสดงผลสำรวจความผูกพันของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ 27
ตารางที่ 4.14 แสดงผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ 27

# บทที่ 1

# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมา

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดหาและบริหารจัดการวัตถุดิบ โดยการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาอุตสาหกรรมเหมืองแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐานและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐกิจ ให้มีการใช้ประโยชน์แร่และโลหะอย่างมีประสิทธิภาพและรองรับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

จากภารกิจหลักดังกล่าวกรมจึงต้องปรับตัวในหลายด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการเหมืองแร่ ประชาชน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และส่วนราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือส่งมอบงานต่อกัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์ของประชาชน ผ่านการประสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับตัวเข้าสู่ความเป็นดิจิตอล (Digitalization) เพื่อพลิกโฉมให้กรมเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ตามการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันให้ทุกส่วนราชการปรับตัวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ผ่านการกำหนดเกณฑ์ “การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)” ทั้งหมด 7 หมวด โดยใน “หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กำหนดประเด็นหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างนวัตกรรมการบริการและความต้องการเฉพาะกลุ่มไว้

ดังนั้น กรมจึงมีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสะท้อนผลการดำเนินงานของกรมในมุมมองของกลุ่มเป้าหมายและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความผูกพันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเข้าสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) อย่างแท้จริงในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรม
2. เพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำโครงการต่างๆ ในอนาคต
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงาน
4. เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อกรม

5. เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

6. เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้สึกที่ดีต่อกรมในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาสังคม

**1.3 ขอบเขตการศึกษา**

1. สำรวจครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะสำคัญขององค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้

- กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้รับบริการทั้งประชาชนและหน่วยงานภารัฐ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่
  1) ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ
  2) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
  3) หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน

2. การสำรวจแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล และข้อเสนอแนะ

3. การสำรวจจะดำเนินการในไตรมาสที่ 3 และ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และรายงานผลการสำรวจในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**1.4 ประโยชน์ของการศึกษา**

1. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับให้กรมทราบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในประเด็นใดบ้าง เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกรมต่อไป

2. เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน กำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดการดำเนินงานในอนาคต

3. เพื่อให้ได้ขอมูลด้านความต้องการและข้อเสนอแนะในการวางแผนจัดทำโครงการของกรมเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงจุดในอนาคต

4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเข้ารับการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

# บทที่ 2

# การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง สร้างแบบสำรวจ และวิเคราะห์ผล ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ คำนิยามของความพึงพอใจและความผูกพัน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 คำนิยาม

**2.1.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction)** สามารถแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจในด้านผลลัพธ์ (Outcome) และความพึงพอใจในด้านกระบวนการ (Process) โดยมีผู้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- **ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์**

**Howard and Sheth (1969)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาพความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้รับกลับมาจากการเสียสละอะไรบางอย่างว่าเพียงพอหรือไม่เพียงพอ

**Oliver (1981)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกตอบสนองต่อประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการ หรือไปใช้บริการในสถานที่ต่างๆ

- **ความพึงพอใจด้านกระบวนการ**

**Engel and Blackwell (1982)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การประเมินที่ได้จากประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอย่างน้อยต้องดีเท่าๆ กับที่ควรจะเป็น

**Tse and Wilson (1988)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อการประเมินความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนการบริโภค และสิ่งที่ได้รับตอบสนอง

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ จึงควรศึกษาทั้งความพึงพอใจในด้านผลลัพธ์และความพึงพอใจในด้านกระบวนการ เพื่อจะนำผลการศึกษามาปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งในระว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานได้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามของ**ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการของกรม ทั้งในขณะที่รับบริการและภายหลังการรับบริการ โดยเทียบกับความคาดหวังก่อนรับบริการ**

**2.1.2 ความผูกพัน (Engagement)** โดยปกติแล้วการศึกษาด้านความผูกพันจะเป็นการศึกษาภายในองค์กร ซึ่งจะแสดงผลเป็นความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร แต่ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ดังนั้น จึงต้องประยุกต์ใช้คำนิยามเพื่อให้เกิดความเหมาะสม โดยมีผู้ให้คำนิยามของความผูกพัน ดังนี้

**Mowday, Steers and Porter (1982 : 27)** กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 96)** กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational commitment) คือ ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

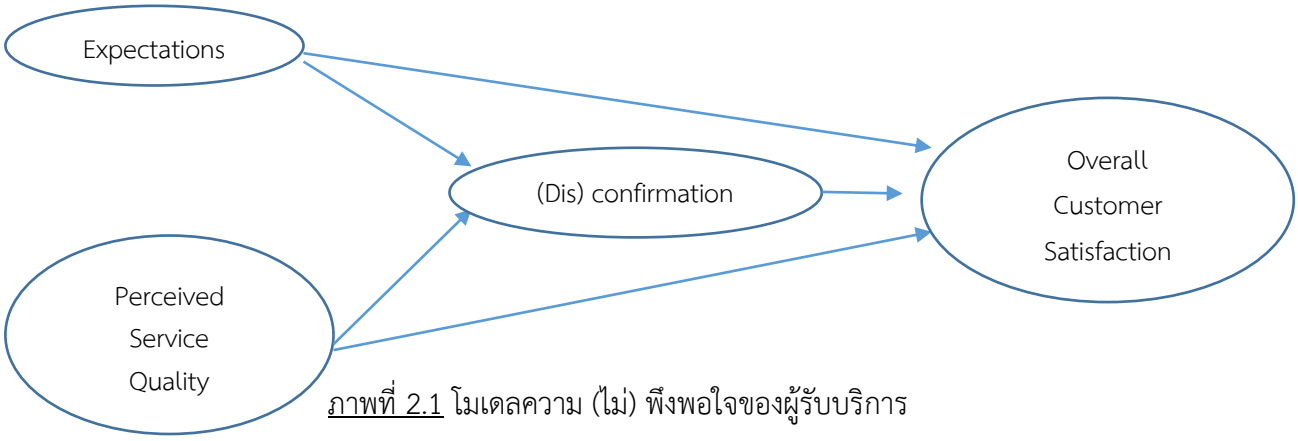
**Buchanun (1974, อ้างใน เอื้อมพร แอ่มไร่, 2546)** กล่าวว่า ความผูกพันขององค์กร หมายถึง

1. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ประยุกต์ใช้คำนิยามเกี่ยวกับความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร มาใช้กับความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยได้กำหนดคำนิยามของ**ความผูกพัน คือ การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยรักษาชื่อเสียงองค์กร เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในองค์กร**

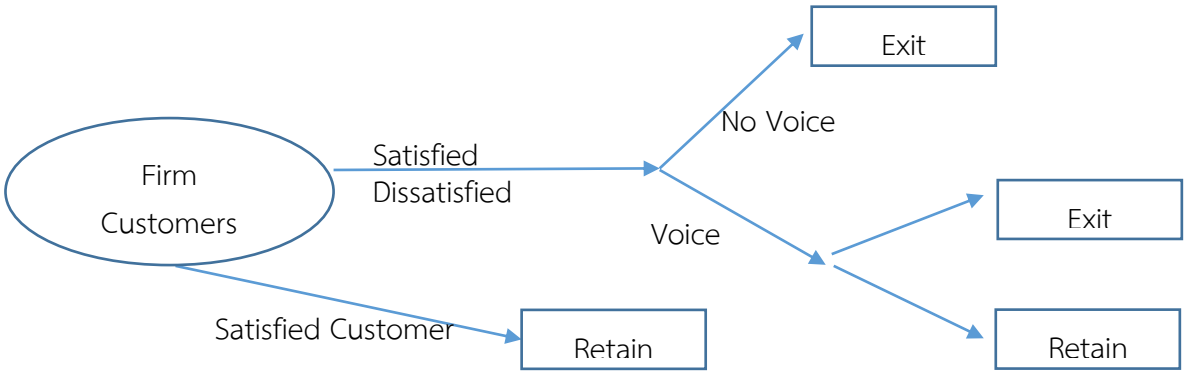
## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**2.2.1 ความพึงพอใจ** สำหรับทฤษฎีด้านความพึงพอใจที่ใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในงานวิจัยต่างๆ อย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎียืนยันหรือไม่ยืนยันความหวัง (Confirmation or disconfirmation of expectation theory) โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่าระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจขึ้นกับความคาดหวังในการให้บริการ (Expectation of the service) และการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ (Perceptions of the service quality) ดังภาพที่ 2.1 เนื่องจาก ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) หากคลาดเคลื่อนไปในทางบวก จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากคลาดเคลื่อนไปในทางลบจะก่อให้เกิดวามไม่พึงพอใจ




ภาพที่ 2.1 โมเดลความ (ไม่) พึงพอใจของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ หากแบ่งประเภทความไม่พึงพอใจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ไม่มีการบ่น (No voice) และประเภทที่มีการบ่น (Voice or Complain) ดังภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่พอใจและไม่มีการบ่นมักจะไม่กลับมาซื้อสินค้าและบริการอีก แต่ผู้ไม่พึงพอใจและมีการบ่นจะมีทั้งผู้ที่ยังคงกลับมาซื้อสินค้าและบริการ หรือไม่กลับมา

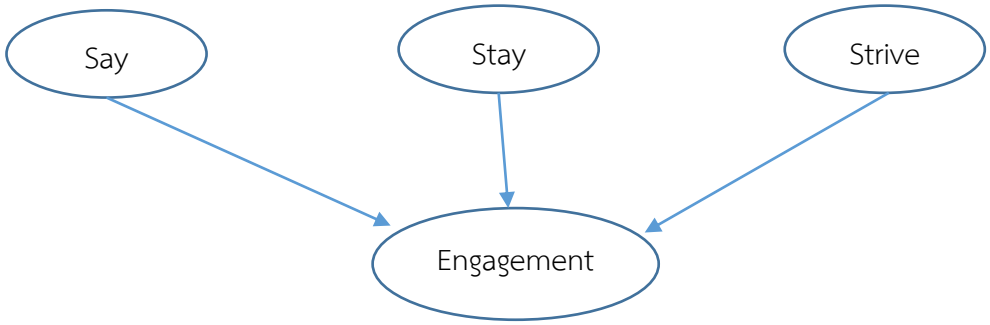



ภาพที่ 2.2 โมเดลพฤติกรรมลูกค้าที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริษัทหรือหน่วยงาน

**2.2.2 ความผูกพัน**

**The Institute for Employment Studies (2004)** หรือ IES เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในปี ค.ศ. ๒๐๐๔ โดยสำรวจบุคลากรจำนวนกว่า ๑๐,๐๐๐ คน ใน ๑๔ องค์กร ใน NHS (National Health Service) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น โดยเครื่องมือที่ใช้ที่ใช้วิเคราะห์ความผูกพันขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความมีคุณค่า การเข้ามามีส่วนร่วม และจะมีผลต่อความผูกพันภายใน

**Hewitt Associates (2003)** อธิบายว่า บุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 อย่าง ซึ่งสามารถนำมาวัดถึงระดับความผูกพันได้ ตามภาพที่ 2.3 ดังนี้ Say คือการพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก Stay คือความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและ Strive คือ ความพยายามที่จะทำหน้าที่เพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร




ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ Hewitt Associates

**ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำทฤษฎีด้านความผูกพันมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสำรวจฯ โดยใช้หลัก Say Stay และ Strive มาเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็น เพื่อจะได้นำความคิดเห็นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพันเพิ่มมากขึ้นในอนาคต**

**2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**กรมท่าอากาศยาน (2560)** ได้สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัด กรมท่าอากาศยาน โดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานทั้ง 28 แห่ง ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจ แบ่งระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และสำรวจความพึงพอใจใน 5 ประเด็น คือ 1) ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน 2) ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความปลอดภัย 5) ด้านสภาพท่าอากาศยาน ปรากฏว่าผลสำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.14 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยานในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.69 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.61 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.04 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยานในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.27

**การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) (2560)** ได้สำรวจความพึงพอใจและภักดีต่อองค์กร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจใน 8 ด้านต่อไปนี้ 1) ด้านคุณภาพน้ำประปา 2) ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน 4) ด้านอาคารสถานที่ 5). ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ 6) ด้านบริการหลังการขาย 7) ด้านข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ และ 8) ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. โดยนำผลความพึงพอใจในบริการทุกด้านมาหาค่าเฉลี่ยความรู้สึกออกมาเป็น คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งปีงบประมาณ 2560 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ 4.000 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ "พึงพอใจมาก" ในส่วนของการสำรวจด้านความภักดีต่อองค์กรด้วยวิธีสอบถามทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ผลการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความจงรักภักดีไม่สูงมากนัก แต่มีความต้องการพัฒนาให้ กปภ. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และให้การยอมรับบทบาทหน้าที่และพร้อมมีส่วนร่วม หากเรื่องนั้นเป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมระหว่าง กปภ. กับลูกค้า

**ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความผูกพัน มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสำรวจฯ และวิเคราะห์ผล โดยได้จัดทำแบบสำรวจฯ ทั้งหมด 4 ชุด แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะสำคัญขององค์การ**

# บทที่ 3

# ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ ดังนั้นในบทนี้จึงเป็นการบรรยายเกี่ยวกับประชากรเป้าหมายและจำนวนตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

## 3.1 ประชากรเป้าหมายและจำนวนตัวอย่าง

การสำรวจในครั้งนี้จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study)

**3.1.1 ประชากรเป้าหมาย** การศึกษาจะครอบคลุมทั่วประเทศ โดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะสำคัญขององค์การ ดังนี้

**1) ผู้รับบริการ** ประกอบด้วย

- ผู้ประกอบการที่ได้รับประทานบัตรเหมืองแร่ จำนวน 1,088 ราย
- ผู้ประกอบการแต่งแร่ จำนวน 210 ราย
- ผู้ประกอบการโม่ บด ย่อยหิน จำนวน 338 ราย
- ผู้ประกอบการโลหกรรม จำนวน 30 ราย
- ผู้ประกอบการเกลือสินเธาว์ จำนวน 303 ราย
- ผู้ถืออาชญาบัตร จำนวน 26 ราย
- ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐที่ขอรับบริการ

การกำหนดตัวอย่างคำนวณจากตาราง Yamane โดยยอมรับให้ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10 คำนวณตัวอย่างได้ 100 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้ครอบคลุมการสำรวจทั่วประเทศ จึงได้เพิ่ม**ขนาดตัวอย่างเป็น 190 ตัวอย่าง**

**2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ประกอบด้วย

- ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ
- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
- หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น

การกำหนดตัวอย่างคำนวณจากตาราง Yamane โดยยอมรับให้ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10 คำนวณตัวอย่างได้ 100 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้ครอบคลุมการสำรวจทั่วประเทศ และหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหลัก จึงได้เพิ่ม**ขนาดตัวอย่างเป็น 173 ตัวอย่าง**

**3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ**

ประกอบด้วยแบบสำรวจจำนวน 4 ชุด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสำรวจมีทั้งคำถามที่เป็นปลายปิด และปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณได้จากมาตรวัดความพึงพอใจ ซึ่งใช้แบบ Likert Scale ชนิด 5 จุด และข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการต่อไป

ในการพัฒนาแบบสำรวจ หลังจากร่างแบบสำรวจเสร็จ ได้ส่งแบบสำรวจให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประเมินความเที่ยงตรง ถูกต้อง และครบถ้วนเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นได้แก้ไขแบบสำรวจตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยแบบสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

**แบบที่ 1 แบบสำรวจผู้รับบริการ** : ผู้ประกอบการด้านเหมืองแร่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโลหการ และผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลของบริการที่ได้รับ

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการ

**ตอนที่ 4** ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล

**แบบที่ 2 แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** : ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมที่ท่านได้รับผลกระทบ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. ด้านการกำกับดูแล และผลกระทบต่อชุมชน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**แบบที่ 3 แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** : ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทของอุตสาหกรรมที่ท่านมีส่วนร่วมในการประกอบการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เพศ อายุ การศึกษา

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการ

**แบบที่ 4 แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** : หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน แบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปได้แก่ ชื่อหน่วยงาน ช่องทางการติดต่อประสานงาน เพศ อายุ การศึกษา

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมด้านการติดต่อประสานงาน

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ตอนที่ 4** ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล

### 3.3 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ประมวลผลและวิเคราะห์ผลเชิงสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ดังนี้

**3.3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณแบบกำหนดให้เลือก** ประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

**3.3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณแบบมาตรวัด Likert Scale** ประมวลผลจากระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น 5 ระดับ คือ

| ระดับความพึงพอใจ | ระดับความเชื่อมั่น | ระดับความสำคัญ | คะแนน |
|---|---|---|---|
| พอใจมากที่สุด | เชื่อมั่นมากที่สุด | สำคัญมากที่สุด | 5 |
| พอใจมาก | เชื่อมั่นมาก | สำคัญมาก | 4 |
| พอใจปานกลาง | เชื่อมั่นปานกลาง | สำคัญปานกลาง | 3 |
| พอใจน้อย | ไม่ค่อยเชื่อมั่น | ไม่ค่อยสำคัญ | 2 |
| พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ | ไม่เชื่อมั่นเลย | ไม่สำคัญเลย | 1 |

จากนั้นนำคะแนนจากผู้ที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อมารวบรวม และหาค่าดัชนี จะได้คะแนนตามช่วงการประเมิน จึงนำมาแปลงกลับเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

| 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 |

ในส่วนของระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลจะนำมาเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561 (เฉพาะปีที่มีการสำรวจ) เพื่อให้ทราบถึงพัฒนาการของผลคะแนนและนำมาปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานต่อไปได้ โดยการเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่างปีแม้ว่าแบบสำรวจจะใช้ข้อคำถามที่แตกต่างกันแต่ยังรักษาประเด็นคำถามที่ใกล้เคียงกันไว้จึงสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

**3.3.3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ** นำมาวิเคราะห์โดยแยกเป็นประเภท เช่น ด้านความต้องการ ด้านความไม่พึงพอใจ และด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

# บทที่ 4

# ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ใช้แบบสำรวจจำนวน 4 แบบ โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะสำคัญขององค์การ ดังนี้

**1. ผู้รับบริการ** ใช้แบบสำรวจ 1 แบบ คือ

**แบบสำรวจที่ 1** สำหรับผู้รับบริการ: ผู้ประกอบการด้านเหมืองแร่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโลหการ และผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ

**2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ใช้แบบสำรวจ 3 แบบ คือ

**แบบสำรวจที่ 2** สำหรับประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

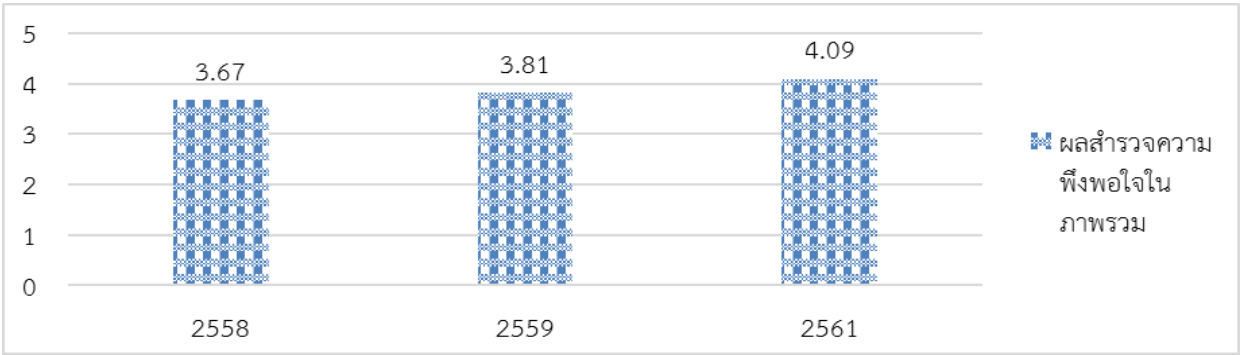
**แบบสำรวจที่ 3** สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

**แบบสำรวจที่ 4** สำหรับหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์จะแบ่งเป็น 3 ตอน คือ 4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ และ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 70 โดยสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

## 4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรม โดยเทียบกับความคาดหวัง ซึ่ง**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 อยู่ในช่วงพอใจมาก** และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561 มาเปรียบเทียบ พบว่า ผลการสำรวจอยู่ในช่วงพึงพอใจมากทั้ง 3 ปี และเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.14 ดังภาพที่ 4.1 ซึ่งหากกรมยังรักษาและพัฒนามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

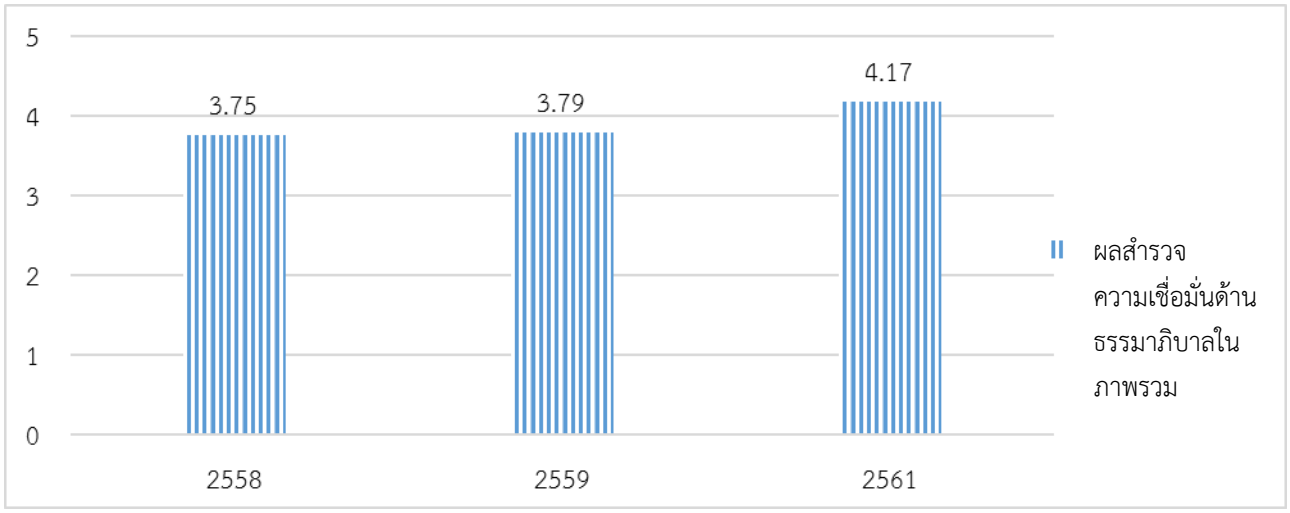



ภาพที่ 4.1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไม่ได้มีการสำรวจ

ในส่วนของการสำรวจความผูกพัน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำรวจเป็นปีแรก จึงทำให้ต้องหานิยามความผูกพันที่จะใช้ในการสำรวจ โดยอ้างอิงจากนิยามของความผูกพันในเชิงธุรกิจ คือ การที่ผู้รับบริการไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของที่อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้ ดังนั้น ความผูกพันในการสำรวจครั้งนี้จึงประยุกต์ใช้นิยามความผูกพันจากความผูกพันของพนักงานกับองค์กร โดยวิธีทดสอบที่ดีที่สุด คือ การสอบถามทัศนคติของผู้รับบริการถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ การรักษาชื่อเสียงให้กับองค์กร และมีความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ซึ่งผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า **ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันต่อกรมร้อยละ 98.88 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด** ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์กร ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย

เมื่อพิจารณาถึงการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นประเด็นย่อยในการสำรวจ และได้ให้นิยามความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาล คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองคลองธรรม **ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของกรมในภาพรวม เท่ากับ 4.17 อยู่ในช่วงเชื่อมั่นมาก** โดยหากนำผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมาเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561 จะพบว่าระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่มีความสัมพันธ์กัน อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงประเด็นคำถามย่อยในแบบสำรวจ ดังภาพที่ 4.2




ภาพที่ 4.2 แสดงผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561

* ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไม่ได้มีการสำรวจ

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

**แบบสำรวจที่ 1** สำหรับผู้ประกอบการด้านเหมืองแร่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโลหการ และผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 188 ราย สามารถสรุปผลการสำรวจ ได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ ร้อยละ 75.27 รองลงมาเป็นประชาชน และ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 13.44 และ 8.06 ตามลำดับ

ประเภทงานบริการที่ใช้ล่าสุด 3 ลำดับแรก คือ การขอใบอนุญาตร้อยละ 38.24 ขอบริการข้อมูล เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาร้อยละ 32.80 และขอบริการวิเคราะห์ตัวอย่างแร่ร้อยละ 5.38

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลรายบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 59.89 และเพศหญิงร้อยละ 40.11 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.07 รองลงมาเป็น 41-50 ปี ร้อยละ 30.77 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 72.78 และมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 55.03 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| รายละเอียด | | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **ประเภทผู้รับบริการ** | **ผู้ประกอบการ** | **75.27** |
| | ประชาชน | 13.44 |
| | หน่วยงานภาครัฐ | 8.06 |
| | อื่นๆ | 3.23 |
| **ประเภทงานบริการที่ท่านใช้บริการล่าสุด** | **ขอใบอนุญาต** | **38.24** |
| | ขอบริการวิเคราะห์ ตัวอย่างแร่ โลหะและธรณีวัตถุ | 5.38 |
| | ขอบริการข้อมูล เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา | 32.80 |
| | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือกรณีพิพาท และแก้ไขปัญหา | 3.23 |
| | อื่นๆ | 15.05 |
| **เพศ** | **ชาย** | **59.89** |
| | หญิง | 40.11 |
| **อายุ** | 20-30 ปี | 18.68 |
| | **31-40 ปี** | **34.07** |
| | 41-50 ปี | 30.77 |
| | 51 ปีขึ้นไป | 16.48 |
| **การศึกษาสูงสุด** | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 17.78 |
| | **ปริญญาตรี** | **72.78** |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 9.44 |
| **อาชีพ** | ผู้บริหาร/ธุรกิจส่วนตัว | 31.54 |
| | **พนักงานบริษัท** | **55.03** |
| | ข้าราชการ/นักศึกษา/อื่นๆ | 13.43 |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ แบ่งการสำรวจออกเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม และการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของบริการที่ได้รับ ผลการสำรวจพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 **ดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม เท่ากับ 4.42 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด** โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับดัชนีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับดัชนีความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 3.98 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| การบริการ | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** | **4.50** | **0.00** | **0.27** | **4.28** | **40.38** | **55.07** | **748** |
| 1) ความสุภาพ ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ | 4.55 | 0.00 | 0.00 | 1.06 | 43.09 | 55.85 | 188 |
| 2) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและการให้บริการ | 4.51 | 0.00 | 0.00 | 5.85 | 37.23 | 56.91 | 188 |
| 3) ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.51 | 0.00 | 0.54 | 3.23 | 41.40 | 54.84 | 186 |
| 4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย | 4.45 | 0.00 | 0.54 | 6.99 | 39.78 | 52.69 | 186 |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | **4.33** | **0.11** | **0.85** | **7.56** | **49.20** | **42.28** | **939** |
| 1) ระยะเวลาในการรับบริการ มีความรวดเร็ว เหมาะสม | 4.22 | 0.53 | 1.06 | 10.11 | 52.13 | 36.17 | 188 |
| 2) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบและประกาศแจ้งขั้นตอนชัดเจน | 4.29 | 0.00 | 1.06 | 6.91 | 53.72 | 38.30 | 188 |
| 3) ความเสมอภาค มีการให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง | 4.37 | 0.00 | 1.07 | 7.49 | 44.92 | 46.52 | 187 |
| 4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | 4.45 | 0.00 | 0.53 | 5.32 | 43.09 | 51.06 | 188 |
| 5) ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ต้องยื่นขอรับบริการ | 4.30 | 0.00 | 0.53 | 7.98 | 52.13 | 39.36 | 188 |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **3.98** | **0.11** | **2.37** | **23.61** | **47.50** | **26.40** | **890** |
| 1) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (เพียงพอและทันสมัย) | 4.05 | 0.00 | 0.55 | 20.33 | 52.20 | 26.92 | 182 |

| การบริการ | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 2) ความเพียงพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น | 3.95 | 0.56 | 2.82 | 25.99 | 41.81 | 28.81 | 177 |
| 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 4.10 | 0.00 | 1.69 | 16.38 | 51.98 | 29.94 | 177 |
| 4) ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น | 3.88 | 0.00 | 3.93 | 27.53 | 44.94 | 23.60 | 178 |
| 5) ความชัดเจนและน่าสนใจของป้าย/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ | 3.89 | 0.00 | 2.84 | 27.84 | 46.59 | 22.73 | 176 |
| **ด้านผลของบริการที่ได้รับ** | **4.40** | **0.18** | **0.91** | **6.34** | **43.84** | **48.73** | **552** |
| 1) ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.45 | 0.54 | 0.54 | 4.35 | 42.39 | 52.17 | 184 |
| 2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ เป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความสมเหตุสมผล | 4.34 | 0.00 | 2.17 | 8.15 | 43.48 | 46.20 | 184 |
| 3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.41 | 0.00 | 0.00 | 6.52 | 45.65 | 47.83 | 184 |
| **ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **4.42** | **0.00** | **0.00** | **7.19** | **43.79** | **49.02** | **153** |

จากตารางที่ 4.2 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ดัชนีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับ พอใจมาก และ พอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสุภาพ ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ (4.55) ความรู้ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและการให้บริการ (4.51) และความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ (4.51) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของกรมอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค (3.88) ความชัดเจนและน่าสนใจของป้าย/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ (3.89) และความเพียงพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ (3.95) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **จึงควรมีแนวทางการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ** ดังนี้

**1. ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ** เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 เนื่องมาจากในปัจจุบันเป็นยุค Thailand 4.0 แต่ช่องทางการให้บริการของกรมต่อผู้รับบริการอาจจะยังไม่หลากหลายหรือไม่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง จึงควรสื่อสารช่องทางการรับบริการของกรมที่มีอยู่ให้ผู้ใช้บริการรับรู้มากขึ้น หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ

**2. ความชัดเจนและน่าสนใจของป้าย/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ** มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.89 เนื่องมาจากแผ่นพับและคู่มือของกรมที่ยังไม่ได้ปรับปรุงจะเน้นการอธิบายแบบตัวอักษร ตามลำดับขั้นตอน มากกว่าการสื่อสารโดยใช้รูปภาพ รวมทั้งการที่กรมอยู่ในช่วงการจัดทำอนุบัญญัติตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 ทำให้ยังไม่มีการออกคู่มือฉบับใหม่ ดังนั้น กรมจึงควรปรับปรุงป้าย/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ โดยการใช้ Info Graphic ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ ความโดดเด่นชัดเจนมากขึ้น รวมถึงควรจัดหาที่ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัด

**3. ความเพียงพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 เนื่องมาจากสถานที่ที่รับบริการอาจจะมีอายุการใช้งานนาน คับแคบ จึงทำให้อุปกรณ์ต่างๆ เสียหาย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อซื้ออุปกรณ์ หรือปรับปรุงซ่อมแซม สถานที่ให้มีความพร้อมมากขึ้น

**ตอนที่ 3 ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการ**

การสำรวจความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 3 ประเด็น ที่จะสะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการต่อกรม ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการพบว่า**ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 98.87** ซึ่งถือว่าสูงมาก เนื่องมาจากประเด็นคำถามที่ใช้นอกจากจะแสดงถึงความผูกพันระหว่างผู้รับบริการแล้ว ยังถือเป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและส่วนราชการด้วย โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงผลสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ

| คำถาม | ร้อยละของผู้แสดงความเห็น | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|
| | ผูกพัน | ไม่ผูกพัน | |
| **ความผูกพันของผู้รับบริการในภาพรวม** | **98.87** | **1.13** | **531** |
| ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี) | 98.87 | 1.13 | 177 |
| หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอก/ไม่บอก) | 100 | 0 | 178 |
| ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่ (แจ้ง/ไม่แจ้ง) | 97.73 | 2.27 | 176 |

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นว่ามีผู้รับบริการร้อยละ 1.13 ไม่ยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น จากการชี้แจงเหตุผลของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการบางรายอยู่ต่างพื้นที่ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ รวมทั้งไม่ทราบข่าวสารหรือประกาศจัดกิจกรรม และช่วงเวลาการจัดไม่เหมาะสม

ในส่วนของประเด็น “ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่” มีผู้ตอบว่าไม่แจ้งร้อยละ 2.27 จากการสอบถามเหตุผลของผู้รับบริการ พบว่า สาเหตุที่ไม่แจ้งเกิดจาก ไม่ทราบวิธีแจ้ง เคยแจ้งแต่ไม่ได้รับการแก้ไข กลัวการเกิดปัญหาส่วนบุคคล รวมทั้งไม่เชื่อมั่นว่ากรมจะรับฟังข้อเท็จจริงและสามารถปรับปรุงองค์กรได้

**ตอนที่ 4 ด้านธรรมาภิบาล**

การสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลครั้งนี้ ใช้ตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ (Good Goverment) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตั้งเป็นคำถามในแบบสำรวจ โดยผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 **ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่ากรมมีธรรมมาภิบาลในการดำเนินงานในภาพรวม เท่ากับ 4.27** อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก โดยหลักความโปร่งใสมีดัชนีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 4.35 และหลักกระจายอำนาจมีดัชนีความเชื่อมั่นต่ำสุด เท่ากับ 4.18 ดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.4 แสดงผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการ

| หลักธรรมาภิบาล | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละระดับความเชื่อมั่น | | | | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 4.1 หลักประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีขั้นตอนที่กระชับ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | 4.28 | 0.00 | 1.08 | 9.14 | 50.00 | 39.78 | 186 |
| 4.2 หลักประสิทธิผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง | 4.22 | 0.00 | 0.54 | 13.44 | 50.00 | 36.02 | 186 |
| 4.3 หลักการมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ | 4.19 | 0.00 | 1.62 | 15.68 | 44.32 | 38.38 | 185 |
| 4.4 หลักความโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้ทราบ | **4.35** | 0.00 | 1.09 | 5.98 | 49.46 | 43.48 | 184 |
| 4.5 หลักการตอบสนอง เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม | 4.27 | 0.00 | 1.62 | 10.81 | 46.49 | 41.08 | 185 |
| 4.6 หลักภาระรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | 4.32 | 0.00 | 0.00 | 8.65 | 50.27 | 41.08 | 185 |
| 4.7 หลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของท่านให้ท่านทราบ | 4.23 | 0.00 | 1.09 | 11.96 | 49.46 | 37.50 | 184 |

| หลักธรรมาภิบาล | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละระดับความเชื่อมั่น | | | | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 4.8 หลักการกระจายอำนาจ เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และแก้ปัญหาได้ทันที | **4.18** | 0.00 | 0.54 | 14.67 | 50.54 | 34.24 | 184 |
| 4.9 หลักเสมอภาค เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.31 | 0.00 | 0.54 | 10.27 | 47.03 | 42.16 | 185 |
| 4.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ เมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่จัดให้มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย | 4.32 | 0.00 | 0.00 | 10.27 | 47.03 | 42.70 | 185 |
| **ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล** | **4.27** | **0.00** | **0.81** | **11.09** | **48.46** | **39.64** | **1,849** |

จากตารางที่ 4.3 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลร้อยละ 80 จัดอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากที่สุด มีเพียงหลักการมีส่วนร่วมและหลักการกระจายอำนาจเท่านั้นที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นมีความสอดคล้องกัน นั่นคือ ผู้รับบริการมีทัศนคติว่า กรมยังเปิดโอกาสให้ตนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางนโยบายในอนาคตไม่มากพอ และมีทัศนคติว่า กรมยังมีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลาง มากกว่าการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และแก้ปัญหาได้ทันที (ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและการให้บริการ มีค่าดัชนีเท่ากับ 4.51) ดังนั้น กรมจึงต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นผ่านการจัดทำการรับฟังความคิดเห็นและแสดงให้เห็นถึงการนำความคิดเห็นที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจ หรือการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ และนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงาน และจัดทำโครงการต่างๆ ในอนาคต ต่อไป

### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจและและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสำรวจที่ 2 3 และ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 3.74 และผลสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับร้อยละ 98.89 โดยสามารถจำแนกรายละเอียดตามแบบสำรวจ ได้ดังนี้

**4.3.1 แบบสำรวจที่ 2** สำหรับประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 115 ราย สรุปผล ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

ผลการสำรวจพบว่าอุตสาหกรรมที่ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมเหมืองแร่ ร้อยละ 40.71 รองลงมาเป็นอื่นๆ (ได้รับผลกระทบจากหลายอุตสาหกรรม)

ร้อยละ 27.43 ในส่วนของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุด คือ โทรศัพท์/ โทรสาร ร้อยละ 39.60 และรองลงมาเป็น ติดต่อมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือเวียน ร้อยละ 38.61 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาข้อมูลรายบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 55 และเพศหญิงร้อยละ 45 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี มากที่สุดร้อยละ 32.46 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 61.11 และมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุดร้อยละ 60 รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

| **รายละเอียด** | | **ร้อยละ** |
|---|---|---|
| **ประเภทอุตสาหกรรมที่ท่านได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการทั้งทางบวกและทางลบ** | **เหมืองแร่** | **40.71** |
| | ประกอบโลหกรรม | 0.00 |
| | แต่งแร่ | 13.27 |
| | การค้า/ขนส่ง/การเก็บรักษาแร่ | 3.54 |
| | การโม่ บด หรือย่อยหิน | 15.04 |
| | การผลิตเกลือสินเธาว์ (สูบน้ำเกลือใต้ดิน) | 0.00 |
| | อื่นๆ | 27.43 |
| **ช่องทางการติดต่อ** | หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร | 14.85 |
| | **โทรศัพท์/โทรสาร** | **39.60** |
| | เว็บไซต์/e-mail | 6.93 |
| | อื่นๆ | 38.61 |
| **เพศ** | **ชาย** | **55.00** |
| | หญิง | 45.00 |
| **อายุ** | 20-30 ปี | 20.18 |
| | **31-40 ปี** | **32.46** |
| | **41-50 ปี** | **32.46** |
| | 51 ปีขึ้นไป | 14.91 |
| **การศึกษาสูงสุด** | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 34.26 |
| | **ปริญญาตรี** | **61.11** |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.63 |
| **อาชีพ** | ผู้บริหาร/ธุรกิจส่วนตัว | 8.89 |
| | **พนักงานบริษัท** | **60.00** |
| | ข้าราชการ/นักศึกษา/อื่นๆ | 31.11 |

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการในครั้งนี้ได้แบ่งการสำรวจครอบคลุม 2 ด้าน คือ ด้านการกำกับดูแล และผลกระทบต่อชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ดัชนีความพึงพอใจของ**ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการเท่ากับ 3.91** อยู่ในช่วงพึงพอใจมาก โดยด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู ได้รับความพึงพอใจมากกว่าด้านการกำกับดูแล และผลกระทบต่อชุมชน แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟูมากกว่าด้านการกำกับดูแล ดังตารางที่ 4.5 ตารางที่ 4.6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

| ประเด็น | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| **ด้านการกำกับดูแล และผลกระทบต่อชุมชน** | **3.88** | **0.88** | **2.63** | **19.64** | **58.48** | **18.39** | **570** |
| 1) การกำกับดูแลสถานประกอบการ | 3.98 | 0.87 | 1.74 | 13.04 | 66.96 | 17.39 | 115 |
| 2) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ | 3.91 | 0.88 | 0.88 | 23.01 | 56.64 | 18.58 | 113 |
| 3) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชน ด้านเศรษฐกิจ เช่น การมีงานทำ การเพิ่มรายได้ | 3.97 | 0.87 | 2.61 | 16.52 | 58.26 | 21.74 | 115 |
| 4) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชน ด้านคมนาคม เช่น เดินทางสะดวก มีสาธารณูปโภคมากขึ้น | 3.76 | 0.88 | 4.39 | 26.32 | 54.39 | 14.04 | 114 |
| 5) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชน ด้านสังคม เช่น ชุมชนมีความเจริญมากขึ้น | 3.91 | 0.88 | 3.51 | 19.30 | 56.14 | 20.18 | 114 |
| 6) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชน ด้านสุขภาพ เช่น การป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพจากการทำเหมือง | 3.76 | 0.88 | 3.51 | 30.70 | 48.25 | 16.67 | 114 |
| **ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู** | **3.95** | **0.90** | **1.79** | **20.46** | **55.39** | **21.46** | **671** |
| 1) การเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่ประกอบการ ให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของคนในชุมชนโดยรอบ | 3.99 | 0.00 | 1.75 | 17.54 | 60.53 | 20.18 | 114 |
| 2) การปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ประกอบการและเกี่ยวเนื่องกับการทำเหมือง ให้มีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์ (ระหว่างการประกอบการ) | 3.88 | 0.88 | 3.54 | 21.24 | 54.87 | 19.47 | 113 |

| ประเด็น | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 3) การปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ที่ผ่านการทำเหมืองแล้ว ให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์ (สิ้นสุดใบอนุญาต) | 3.77 | 0.92 | 2.75 | 31.19 | 48.62 | 16.51 | 109 |
| 4) การกำกับดูแลและเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบของกรม | 3.99 | 1.79 | 0.89 | 15.18 | 60.71 | 21.43 | 112 |
| 5) การส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายในการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม | 3.98 | 0.88 | 0.88 | 20.35 | 54.87 | 23.01 | 113 |
| 6) การดูแลเอาใจใส่ชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ | 4.02 | 0.91 | 0.91 | 17.27 | 52.73 | 28.18 | 110 |
| **ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ** | **3.91** | 4.88 | 1.22 | 14.63 | 56.10 | 23.17 | **82** |

จากตารางที่ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ดัชนีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพอใจมากทั้งหมด โดยประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลเอาใจใส่ชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ (4.02) การเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่ประกอบการ ให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของคนในชุมชนโดยรอบ (3.99) และการกำกับดูแลและเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบของกรม (3.99) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู ซึ่งหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การดำเนินงานของสถานประกอบการที่ส่งผลต่อชุมชน ด้านคมนาคม เช่น เดินทางสะดวก มีสาธารณูปโภคมากขึ้น (3.76) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชนด้านสุขภาพ เช่น การป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพจากการทำเหมือง (3.76) และการปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ที่ผ่านการทำเหมืองแล้ว ให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์ (สิ้นสุดใบอนุญาต) (3.77) แสดงให้เห็นว่า ประชาชนพอใจการดำเนินงานของกรมมากกว่าการกำกับดูแลหรือการดำเนินงานของสถานประกอบการ **จึงควรมีแนวทางปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ** ดังนี้

**1. การดำเนินงานของสถานประกอบการที่ส่งผลต่อชุมชน ด้านคมนาคม** เช่น เดินทางสะดวก มีสาธารณูปโภคมากขึ้น มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 เนื่องจากในการประกอบเหมืองแร่ จะมีการสร้างถนนเพื่อความสะดวกในการขนส่ง แต่ในขณะเดียวกันการขนส่งก็ทำให้เกิดปัญหาฝุ่นละอองในชุมชนเพิ่มมากขึ้นด้วย รวมทั้งการใช้รถบรรทุกวิ่งบนถนนก็ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายกับถนน ดังนั้น กรมจึงควรมีการกำกับดูแลเรื่องปัญหาฝุ่นละออง รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำกิจกรรม CSR ด้านการคมนาคมเพิ่มมากขึ้น

**2. การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชน ด้านสุขภาพ** เช่น การป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพจากการทำเหมือง มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 เนื่องจากความเชื่อของประชาชน

ว่าเหมืองแร่ โรงโม่ หรือโรงประกอบโลหกรรม สามารถเป็นสาเหตุหลักทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพได้ ดังนั้น กรมจึงควรสร้างทัศนคติใหม่ๆ ให้กับประชาชน โดยอ้างอิงจากงานวิชาการ หรือแสดงให้เห็นถึงการกำกับดูแลที่ดี มีมาตรฐาน รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริม การดูแลรักษาสุขภาพให้กับชุมชน เป็นต้น

**3. การปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ที่ผ่านการทำเหมืองแล้ว ให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์** (สิ้นสุดใบอนุญาต) มีดัชนีความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 ดังนั้น เพื่อเพิ่มดัชนีความพึงพอใจ กรมจึงควรจัดทำแผนงานโครงการระยะยาวเกี่ยวกับการเข้าไปฟื้นฟูพื้นที่ที่ผ่านการทำเหมืองแล้วและเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ แผนและผลการดำเนินงานของกรม รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเริ่มฟื้นฟูหลังจากประกอบการทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ประทานบัตรหมดอายุ

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

การสำรวจความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 3 ประเด็น เช่นเดียวกับการสำรวจของผู้รับบริการ ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการสำรวจพบว่าของ**ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการมีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 98.16** ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.7 แสดงผลสำรวจความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ

| คำถาม | ร้อยละของผู้แสดงความเห็น | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|
| | ผูกพัน | ไม่ผูกพัน | |
| **ความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการในภาพรวม** | **98.87** | **1.13** | **325** |
| ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี) | 97.27 | 2.73 | 110 |
| หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอก/ไม่บอก) | 99.07 | 0.93 | 107 |
| ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่ (แจ้ง/ไม่แจ้ง) | 98.15 | 1.85 | 108 |

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นว่ามีประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ ไม่ยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ร้อยละ 2.73 จากการชี้แจงเหตุผล พบว่า เกิดจากการไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม หรือ มีทัศนคติว่าการพัฒนาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นยากมาก

ในส่วนของประเด็น “หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอก/ไม่บอก)” มีผู้ตอบว่าไม่บอกร้อยละ 0.93 เนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องที่กรมควรประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นทราบเอง

และเมื่อพิจารณาถึงประเด็น “ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่”

มีผู้ตอบว่าไม่แจ้งร้อยละ 1.85 จากการชี้แจงเหตุผล พบว่า ไม่เห็นประโยชน์ในการแจ้ง แสดงถึงความไม่เชื่อมั่นว่ากรมจะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้

**4.3.2 แบบสำรวจที่ 3** สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 25 ราย สรุปผล ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

ผลการสำรวจพบว่าประเภทของอุตสาหกรรมที่ท่านมีส่วนได้ส่วนเสียในการประกอบการมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมก่อสร้าง/ปูนซีเมนต์และผลิตซีเมนต์ ร้อยละ 76 รองลงมาเป็น อุตสาหกรรมแปรรูปหินอ่อน/หินแกรนิต ร้อยละ 16 และอื่นๆ ร้อยละ 8 ในส่วนของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุด คือ ติดต่อมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ ร้อยละ 82.35 รองลงมาคือ เว็บไซต์ /e-mail ร้อยละ 11.76 และโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 5.88

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลรายบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 61.11 และเพศหญิงร้อยละ 38.89 โดยมีช่วยอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.87 รองลงมาเป็น 20-30 ปี 41 -50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 13.04 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 86.67 ดังตารางที่ 4.7 ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

| รายละเอียด | | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **ประเภทของอุตสาหกรรมที่ท่านมีส่วนร่วมในการประกอบการ** | **อุตสาหกรรมก่อสร้าง/ปูนซีเมนต์และผลิตซีเมนต์** | **76.00** |
| | อุตสาหกรรมเซรามิก/แก้ว และกระจก | 4.00 |
| | อุตสาหกรรมแปรรูปหินอ่อน/หินแกรนิต | 16.00 |
| | อุตสาหกรรมอื่น ที่ใช้ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐานเป็นวัตถุดิบ | 4.00 |
| **ช่องทางการติดต่อ** | **มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรศัพท์/โทรสาร และหนังสือ** | **82.35** |
| | โทรศัพท์/โทรสาร | 5.88 |
| | เว็บไซต์/e-mail | 11.76 |
| **เพศ** | **ชาย** | **61.11** |
| | หญิง | 38.89 |
| **อายุ** | 20-30 ปี | 13.04 |
| | **31-40 ปี** | **60.87** |
| | 41-50 ปี | 13.04 |
| | 51 ปีขึ้นไป | 13.04 |
| **การศึกษาสูงสุด** | **ปริญญาตรี** | **86.67** |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 13.33 |

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องในครั้งนี้ ได้สำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า **ดัชนีความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องเท่ากับ 3.56** อยู่ในช่วงพึงพอใจมาก ดังตารางที่ 4.8 ตารางที่ 4.9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

| ประเด็น | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| **ด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ** | **3.49** | **0.00** | **14.00** | **31.00** | **47.00** | **8.00** | **100** |
| 1) ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ต่อความต้องการใช้ | 3.00 | 0.00 | 32.00 | 44.00 | 16.00 | 8.00 | 25 |
| 2) มาตรฐาน (คุณภาพ) ของแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ที่รับมอบ | 3.76 | 0.00 | 8.00 | 20.00 | 60.00 | 12.00 | 25 |
| 3) ความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ความสม่ำเสมอไม่ขาดตลาด | 3.76 | 0.00 | 4.00 | 24.00 | 64.00 | 8.00 | 25 |
| 4) ความเหมาะสมของราคาแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) | 3.44 | 0.00 | 12.00 | 36.00 | 48.00 | 4.00 | 25 |
| **ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง** | **3.56** | **0.00** | **0.00** | **48.00** | **48.00** | **4.00** | **25** |

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ดัชนีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้น ประเด็นความเพียงพอ (ปริมาณ) ของแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ต่อความต้องการใช้ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีความพึงพอใจสูงสุด คือ มาตรฐาน (คุณภาพ) ของแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ที่รับมอบ (3.76) และความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ความสม่ำเสมอไม่ขาดตลาด (3.76) รองลงมาเป็นความเหมาะสมของราคาแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) (3.44) และ

ประเด็นที่ได้รับดัชนีความพึงพอต่ำสุด คือ ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของแร่/วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ต่อความต้องการใช้ (3.00) ดังนั้นกรมจึงต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านความเพียงพอของวัตถุดิบ

**ตอนที่ 3** ทัศนคติและความผูกพันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

การสำรวจความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 3 ประเด็น เช่นเดียวกับการสำรวจของผู้รับบริการ ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการสำรวจพบว่า **ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 100** โดยมีรายละเอียดในประเด็นย่อย ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.10 แสดงผลสำรวจความผูกพันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

| คำถาม | ร้อยละของผู้แสดงความเห็น | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|
| | ผูกพัน | ไม่ผูกพัน | |
| **ความผูกพันของประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการในภาพรวม** | **100.00** | **0.00** | **75** |
| ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี) | 100.00 | 0.00 | 25 |
| หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอก/ไม่บอก) | 100.00 | 0.00 | 25 |
| ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่ (แจ้ง/ไม่แจ้ง) | 100.00 | 0.00 | 25 |

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความผูกพันกรม ร้อยละ 100 โดยสะท้อนจากทัศนคติที่ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนากรมในทางที่ดีขึ้น ช่วยเหลือกรมในการกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงให้กับกรม

**4.3.3 แบบสำรวจที่ 4** สำหรับหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 48 หน่วยงาย สรุปผล ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สังกัดส่วนภูมิภาค/ท้องถิ่น ร้อยละ 85.42 และส่วนกลาง ร้อยละ 14.58 โดยมีตำแหน่งประเภทวิชาการมากที่สุด ร้อยละ 31.91 รองลงมาเป็นประเภทบริหาร และทั่วไป ร้อยละ 27.66 และประเภทอำนวยการ ร้อยละ 12.77 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลรายบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 63.04 และเพศหญิงร้อยละ 36.96 โดยมีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 43.75 รองลงมาเป็น 41-50 ปี

ร้อยละ 29.17 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 18.75 และ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี 8.33 ตามลำดับ จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 51.06 ปริญญาตรี ร้อยละ 38.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.64

ในส่วนของช่องทางการติดต่อ ติดต่อกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ส่วนกลาง ร้อยละ 45.83 ส่วนกลางและส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาคร้อยละ 29.17 และส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาคร้อยละ 25 โดยมีการติดต่อมากกว่า 1 ช่องทาง และอื่นๆ ร้อยละ 68.75 รองลงมาเป็น การประชุม/อบรมสัมมนา ร้อยละ 14.58 หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร ร้อยละ 10.42 โทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 4.17 และเว็บไซต์/e-mail ร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ

| **รายละเอียด** | | **ร้อยละ** |
|---|---|---|
| **สังกัด** | ส่วนกลาง | 14.58 |
| | **ส่วนภูมิภาค** | **85.42** |
| **ตำแหน่ง** | บริหาร | 27.66 |
| | อำนวยการ | 12.77 |
| | **วิชาการ** | **31.91** |
| | ทั่วไป | 27.66 |
| **เพศ** | **ชาย** | **63.04** |
| | หญิง | 36.96 |
| **อายุ** | 20-30 ปี | 8.33 |
| | 31-40 ปี | 18.75 |
| | 41-50 ปี | 29.17 |
| | **51 ปีขึ้นไป** | **43.75** |
| **การศึกษาสูงสุด** | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 10.64 |
| | ปริญญาตรี | 38.30 |
| | **สูงกว่าปริญญาตรี** | **51.06** |
| **หน่วยงานที่เคยติดต่อ** | **กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ส่วนกลาง** | **45.83** |
| | สำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เขต 1-7 (ส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค) | 25.00 |
| | ทั้ง 2 แห่ง | 29.17 |
| **ช่องทางการติดต่อ** | หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร | 10.42 |
| | โทรศัพท์/โทรสาร | 4.17 |
| | เว็บไซต์/e-mail | 2.08 |
| | การประชุม/อบรมสัมมนา | 14.58 |
| | **มากกว่า 1 ช่องทาง หรือ อื่นๆ** | **68.75** |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรม**

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ ในครั้งนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมและด้านความสามารถในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 **ดัชนีความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกันเท่ากับ 3.49** ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และดัชนีความพึงพอใจด้านการติดต่อประสานงาน เท่ากับ 3.58 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ

| ประเด็น | ดัชนี | ร้อยละผู้ตอบตามระดับความพึงพอใจ | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| **ด้านการติดต่อประสานงาน** | **3.58** | 0.00 | 2.79 | 42.93 | 47.55 | 6.73 | **431** |
| 1) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ | 3.88 | 0.00 | 0.00 | 22.92 | 66.67 | 10.42 | 48 |
| 2) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ | 3.85 | 0.00 | 2.08 | 22.92 | 62.50 | 12.50 | 48 |
| 3) การติดตามงานของเจ้าหน้าที่ | 3.63 | 0.00 | 4.17 | 41.67 | 41.67 | 12.50 | 48 |
| 4) ความรวดเร็วของระบบการทำงาน/การสั่งการของกรม | 3.50 | 0.00 | 0.00 | 56.25 | 37.50 | 6.25 | 48 |
| 5) ความพร้อมด้านข้อมูลของกรม | 3.55 | 0.00 | 4.26 | 44.68 | 42.55 | 8.51 | 47 |
| 6) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของกรม | 3.56 | 0.00 | 4.17 | 39.58 | 52.08 | 4.17 | 48 |
| 7) ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแผนการทำงานของกรม | 3.44 | 0.00 | 2.08 | 54.17 | 41.67 | 2.08 | 48 |
| 8) ความชัดเจนของแผนการทำงานของกรม | 3.38 | 0.00 | 4.17 | 56.25 | 37.50 | 2.08 | 48 |
| 9) ความชัดเจนในนโยบายของกรม | 3.46 | 0.00 | 4.17 | 47.92 | 45.83 | 2.08 | 48 |
| **ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ** | **3.49** | **0.00** | **2.70** | **51.35** | **40.54** | **5.41** | **37** |

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ดัชนีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นประเด็นความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแผนการทำงานของกรม อยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (3.88) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ (3.85) และการติดตามงานของเจ้าหน้าที่ (3.63) และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่มีค่าดัชนีต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนของแผนการทำงานของกรม (3.38) ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแผนการทำงานของกรม (3.44) ความชัดเจนในนโยบายของกรม (3.46)

ซึ่งเห็นได้ว่าจุดแข็งของกรมอยู่ที่ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และจุดอ่อนของกรมอยู่ที่ความชัดเจนของแผนงาน และนโยบาย เนื่องจากขณะนี้กรมอยู่ในระหว่างการออกอนุบัญญัติตาม พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 จึงทำให้ยังไม่มีความชัดเจนในหลายๆ กระบวนงาน ดังนั้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ กรมจึงควรเร่งออกอนุบัญญัติให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

**ตอนที่ 3 ทัศนคติและความผูกพันของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ**

การสำรวจความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 3 ประเด็น ที่จะสะท้อนถึงความผูกพันของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกันต่อกรม ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการสำรวจ พบว่า **หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกันความผูกพันต่อกรม ร้อยละ 100** ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.13 แสดงผลสำรวจความผูกพันของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ

| คำถาม | ร้อยละของผู้แสดงความเห็น | | จำนวนผู้ตอบ (ราย) |
|---|---|---|---|
| | ผูกพัน | ไม่ผูกพัน | |
| **ความผูกพันของผู้รับบริการในภาพรวม** | **100.00** | **0.00** | **138** |
| ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี) | 100.00 | 0.00 | 46 |
| หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอก/ไม่บอก) | 100.00 | 0.00 | 46 |
| ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่ (แจ้ง/ไม่แจ้ง) | 100.00 | 0.00 | 46 |

**ตอนที่ 4 ด้านธรรมาภิบาล**

การสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลครั้งนี้ ใช้ตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ (Good Goverment) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตั้งเป็นคำถามในแบบสำรวจ โดยผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 **หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือเชื่อมั่นว่ากรมมีธรรมมาภิบาลในการดำเนินงานในภาพรวมเท่ากับ 3.77** อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก โดยหลักการมีส่วนร่วมมีดัชนีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.89 รองลงมาเป็นหลักความโปร่งใส และ หลักเสมอภาค มีดัชนีความเชื่อมั่นเท่ากับ 3.80 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการสำรวจความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของหน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือ

| หลักธรรมาภิบาล | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละระดับความเชื่อมั่น | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 4.1 หลักประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีขั้นตอนที่กระชับ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | 3.71 | 0.00 | 0.00 | 28.89 | 71.11 | 0.00 | 45 |

| หลักธรรมาภิบาล | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละระดับความเชื่อมั่น | | | | | จำนวนความคิดเห็น (ราย) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 4.2 หลักประสิทธิผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง | 3.64 | 0.00 | 0.00 | 35.56 | 64.44 | 0.00 | 45 |
| 4.3 หลักการมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ | 3.89 | 0.00 | 0.00 | 24.44 | 62.22 | 13.33 | 45 |
| 4.4 หลักความโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้ทราบ | 3.80 | 0.00 | 0.00 | 26.67 | 66.67 | 6.67 | 45 |
| 4.5 หลักการตอบสนอง เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม | 3.73 | 0.00 | 0.00 | 37.78 | 51.11 | 11.11 | 45 |
| 4.6 หลักภาระรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | 3.87 | 0.00 | 0.00 | 22.22 | 68.89 | 8.89 | 45 |
| 4.7 หลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของท่านให้ท่านทราบ | 3.78 | 0.00 | 0.00 | 33.33 | 55.56 | 11.11 | 45 |
| 4.8 หลักการกระจายอำนาจ เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และแก้ปัญหาได้ทันที | 3.71 | 0.00 | 0.00 | 40.00 | 48.89 | 11.11 | 45 |
| 4.9 หลักเสมอภาค เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | 3.80 | 0.00 | 0.00 | 28.89 | 62.22 | 8.89 | 45 |
| 4.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ เมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่จัดให้มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย | 3.73 | 0.00 | 2.22 | 31.11 | 57.78 | 8.89 | 45 |
| **ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล** | **3.77** | **0.00** | **0.22** | **30.89** | **60.89** | **8.00** | **450** |

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก และเมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการแล้ว ประเด็นที่มีค่าความเชื่อมั่นน้อยที่สุด 2 ประเด็นมีความสอดคล้องกัน นั่นคือ หลักประสิทธิผล และ หลักการกระจายอำนาจ สะท้อนให้เห็นว่า 2 ประเด็นนี้เป็นจุดอ่อนของกรมอย่างแท้จริง ดังนั้น กรมจึงควรปรับแผนเพื่อรองรับกลับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิผลมากขึ้น และควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจจากส่วนกลางลงไปที่ภูมิภาคเขต 1-7 และพนักงานผู้ให้บริการมากขึ้น เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

# บทที่ 5

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ดังนี้

**5.1 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม**

- ระดับความพึงพอใจ**ภาพรวมเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับพอใจมาก**
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี**ความผูกพันกับกรม ร้อยละ 98.88**
- ระดับความเชื่อมั่น**ด้านธรรมาภิบาลภาพรวม เท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก**

**5.2 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ**

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด
- ผู้รับบริการมีความผูกพันกับกรม ร้อยละ 98.87 เนื่องจากยังมีผู้รับบริการบางส่วนไม่พร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือช่วยเหลือการดำเนินงานของกรม
- ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยหลักความโปร่งใสได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด และหลักการกระจายอำนาจได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด
- ประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการให้กรมจัดอบรมหรือโครงการเพิ่มเติม
  1) การสัมมนาหรืออบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการเตรียมความพร้อมสู่ Thailand 4.0
  2) การอบรมเรื่องการจัดการรีไซเคิล (เพิ่มระยะเวลาการอบรม) และจัดหาสถานที่เดินทางสะดวก
  3) การอบรมเรื่องเทคโนโลยีการรีไซเคิลโลหะ ฝุ่นแดง Sludge
  4) การอบรมเรื่องความรู้ความเข้าในเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2561
  5) การอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับโรงโม่หิน
  6) การพัฒนาปรับปรุงขบวนการผลิต และพลังงานที่ใช้สำหรับผู้ประกอบกิจการขนาดเล็ก
  7) โครงการสนับสนุนการเปลี่ยนเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ)
- ข้อเสนอแนะด้านการอนุญาต การกำกับดูแล ที่ต้องการให้กรมดำเนินการ
  1) ควรลดเอกสาร ขั้นตอน หรือความซับซ้อนของรายงานต่างๆ ให้เหลือเท่าที่จำเป็น ควรมีแผนผังขั้นตอน และเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตต่างๆ ที่ชัดเจน และสามารถเข้าถึงง่าย
  2) ควรให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถยื่นเอกสารออนไลน์ ติดตามความคืบหน้าได้
  3) ควรมีการบูรณาการกับส่วนราชการอื่นเกี่ยวกับงานด้านเหมืองแร่ โดยผ่านกรมเท่านั้น ไม่ต้องผ่านหน่วยงานอื่น และให้ดำเนินการให้ชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น
  4) ควรมีช่องทางการจัดส่งเอกสาร รายงานต่างๆ การชำระค่าธรรมเนียม ที่มีความสะดวกทันสมัย มีช่องทางการติดตามความคืบหน้า มีข้อมูลใช้สืบค้นครบถ้วนและถูกต้องเป็นปัจจุบัน และข้อมูลสามารถเชื่อมโยงกันได้

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) การออกกฎหมายเพื่อบังคับในการปฏิบัติ ควรมีความชัดเจนในนโยบายก่อน เพราะมีกฎหมายบางข้อขัดแย้งกับกฎหมายเดิม และผู้ประกอบการปฏิบัติงานยาก

2) มีนโยบายการช่วยเหลือเรื่องการอุทธรณ์

3) ในการจัดกิจกรรมหรือการอบรมควรสอบถามความต้องการจากผู้ประกอบการ

**5.3 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**5.3.1 <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ</u>**

- ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมาก โดยการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู ได้รับความพึงพอใจมากกว่า ด้านการกำกับดูแล

- ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการมีความผูกพันกับกรม ร้อยละ 98.16 เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังไม่เชื่อมั่นว่ากรมจะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดกับชุมชนได้

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) การแก้ปัญหาเรื่องฝุ่นและแรงระเบิด ควรมีการจัดงบประมาณเพื่อแก้ปัญหาให้เหมาะสมและทั่วถึง รวมทั้งสมเหตุสมผลกับชุมชนและความเดือดร้อน

2) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

**5.3.2 <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง</u>**

- ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับพอใจมาก โดยด้านคุณภาพแร่ และด้านความน่าเชื่อถือในกระบวนการส่งมอบได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด และความเพียงพอของปริมาณแร่/วัตถุดิบได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด

- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความผูกพันกับกรม ร้อยละ 100

- ข้อเสนอแนะ

1) ให้กรมกำหนดแหล่งแร่สำรองไว้รองรับความต้องการใช้ในอนาคตให้เพียงพอ รวมทั้งจัดหาวัตถุดิบทั้งในและต่างประเทศให้เพียงพอต่อความต้องการใช้

**5.3.3 <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือฯ</u>**

- ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับพอใจมาก โดยด้านความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และด้านความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแผนการทำงานของกรมได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด

- หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือมีความผูกพันกับกรม ร้อยละ 100

- ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล เท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก โดยหลักความโปร่งใส และหลักความเสมอภาคได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด และหลักประสิทธิผลได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด

- ข้อเสนอแนะ

1) กรมควรซักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการขอประทานบัตรเหมืองแร่ และการจัดทำมาตรการตรวจสอบและติดตามการป้องกันแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมในการต่ออายุประทานบัตร

2) กรมควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องแร่ในรูปแบบสื่อ การทำความเข้าใจกับสื่อในการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีของเหมืองแร่ ไม่ใช่แค่บางสื่อที่หาช่องทางในภาพลบเสนอต่อประชาชน รวมทั้งแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรม ให้เป็นที่พึ่งต่อผู้ประกอบการ และประชาชน อย่างยั่งยืน

3) กรมควรจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการรายงานข้อมูลออนไลน์

4) หนังสือหารือระหว่างกรมได้กับ สอจ. ควรนำมาเวียนให้ สอจ. ทุกจังหวัดรับทราบด้วย

5) กรมควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับหน้าที่ของแต่ละฝ่ายพร้อมช่องทางการติดต่อประสานงาน หากท้องถิ่นมีปัญหาเกี่ยวกับด้านใดจะได้ติดต่อปรึกษาได้

6) ขอให้กรมมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีการจัดอบรมสัมมนาให้เจ้าหน้าที่ของ สอจ. ทุกจังหวัด (กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่)

7) กรมควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านแหล่งแร่ แหล่งโบราณคดี การใช้สิทธิประโยชน์พื้นที่บริเวณป่าอนุรักษ์ รวมถึงมีโครงการสำรวจเพื่อบูรณาในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรของชาติ

8) การประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ควรทำงานให้สอดคล้องกันเป็นระบบเดียวกัน

9) กรมควรจัดกิจกรรมสันทนาการปีละ 1 ครั้ง เวียนไปในแต่ละภาค เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ถือเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างเขต 1-7 และ สอจ. อปท. รวมทั้งจัดศึกษาดูงานในพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการด้านแร่

**5.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป**

- การกำหนดข้อคำถามในแบบสำรวจยังมีบางประเด็นที่ไม่ชัดเจน ทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจและไม่ตอบแบบสำรวจในข้อนั้นๆ ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปจะมีการปรับปรุงแบบสำรวจให้ชัดเจนมากขึ้น

- ข้อจำกัดของการเก็บข้อมูลมีอยู่มาก เช่น ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลมีน้อย เขต 1-7 ตั้งอยู่ในบางจังหวัด จำนวนกลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการ ณ ช่วงเวลานั้นมีจำนวนไม่มาก ทำให้การเข้าถึงผู้ตอบแบบสำรวจเป็นไปได้ยาก ส่งผลให้รวบรวมแบบสำรวจได้จำนวนน้อยกว่าที่คาดไว้ ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไป ควรวางแผนการสำรวจให้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น

- การสำรวจความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้สำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นปีแรก จึงหาแหล่งอ้างอิงเพื่อกำหนดข้อคำถามได้ยาก จึงต้องประยุกต์ใช้หลักความผูกพันในองค์การมากำหนดประเด็นคำถาม ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปจึงควรใช้ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ มาแนะนำหรือช่วยศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจของกรมในปีต่อๆ ไป

- การเก็บข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ของกรมกลุ่มเป้าหมาย ไม่กล้าที่จะตอบแบบสำรวจตามความจริง เนื่องจากมีความเกรงใจหรือความเกรงกลัวจะได้รับผลกระทบ ดังนั้นทำให้ผลการสำรวจฯ โดยเฉพาะด้านความผูกพันมีค่าสูงมาก เนื่องจากเป็นคำถามที่มีเพียง 2 ตัวเลือก เท่านั้น ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไป ควรมีการตั้งงบประมาณ เพื่อที่ปรึกษา (หน่วยงานภายนอก) มาช่วยในการสำรวจฯ เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับอย่างขว้างขวาง

# ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ**
**กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม**

**กลุ่มเป้าหมาย : ผู้ประกอบการด้านเหมืองแร่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโลหการ และผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ**
**วัตถุประสงค์ :** เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจ และสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นข้อมูลจากท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรม จึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นและตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป **โดยการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น**

**กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทผู้รับบริการ**
☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชน ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**1.2 ประเภทงานบริการที่ท่านใช้บริการล่าสุด**
☐ ขอใบอนุญาต ประเภท (โปรดระบุ).....
☐ ขอบริการวิเคราะห์ ตัวอย่างแร่ โลหะและธรณีวัตถุ
☐ ขอบริการข้อมูล แนะนำ และคำปรึกษาทางวิชาการ รวมถึงการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา
☐ ขอให้ดำเนินการตรวจสอบกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกรณีพิพาท และแก้ไขปัญหา
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**1.3 เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

**1.4 อายุ** ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

**1.5 การศึกษาสูงสุด** ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

**1.6 อาชีพ** ☐ ผู้บริหาร/ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานบริษัท ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ นักวิชาการ/นักศึกษา ☐ รับจ้าง ☐ อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ**

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ในแต่ละด้าน ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกด้านละ 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | | |
| **2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** | | | | | | | |
| 1) ความสุภาพ ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ | | | | | | | |
| 2) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและการให้บริการ | | | | | | | |
| 3) ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | | | |
| 4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย | | | | | | | |
| **2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | |
| 1) ระยะเวลาในการรับบริการ มีความรวดเร็ว เหมาะสม | | | | | | | |
| 2) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และประกาศแจ้งขั้นตอนชัดเจน | | | | | | | |
| 3) ความเสมอภาค มีการให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง | | | | | | | |
| 4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | | | | | | | |
| 5) ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ต้องยื่นขอรับบริการ | | | | | | | |

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ในแต่ละ**ด้าน** ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกด้านละ 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **มากที่สุด (5)** | **มาก (4)** | **ปานกลาง (3)** | **น้อย (2)** | **น้อยที่สุด (1)** | | |
| **2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | |
| 1) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (เพียงพอและทันสมัย) | | | | | | | |
| 2) ความเพียงพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น | | | | | | | |
| 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | | | |
| 4) ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น | | | | | | | |
| 5) ความชัดเจนและน่าสนใจของป้าย/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ | | | | | | | |
| **2.4 ด้านผลของบริการที่ได้รับ** | | | | | | | |
| 1) ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | | | | | | | |
| 2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ เป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความสมเหตุสมผล | | | | | | | |
| 3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | | | | | | | |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม** | | | | | | | |

**ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น**

1) ท่านมีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้กรมปรับปรุง**ด้านใด อย่างไร**บ้าง.....

.....

.....

2) ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการ/ผู้รับบริการ ท่านต้องการให้กรมดำเนินโครงการช่วยเหลือหรือสนับสนุน ในเรื่องใด

.....

.....

3) อื่นๆ .....

.....

**<u>ตอนที่ 3</u> ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการ**

3.1 ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

☐ ยินดี ☐ ไม่ยินดี เพราะ .....

3.2 หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

☐ ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว ☐ ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว เพราะ.....

3.3 ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่

☐ แจ้งให้ทราบ

☐ ไม่แจ้ง เพราะ .....

**ตอนที่ 4 ธรรมาภิบาล**

| ประเด็น | A. ระดับความเชื่อมั่น | | | | | | B. ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือก 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | | |
| 4.1 **หลักประสิทธิภาพ** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีขั้นตอนที่กระชับ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | | | | | | | |
| 4.2 **หลักประสิทธิผล** การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง | | | | | | | |
| 4.3 **หลักการมีส่วนร่วม** การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ | | | | | | | |
| 4.4 **หลักความโปร่งใส** เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้ทราบ | | | | | | | |
| 4.5 **หลักการตอบสนอง** เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม | | | | | | | |
| 4.6 **หลักภาระรับผิดชอบ** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | | | | | | | |
| 4.7 **หลักนิติธรรม** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของท่านให้ท่านทราบ | | | | | | | |
| 4.8 **หลักการกระจายอำนาจ** เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาได้ทันที | | | | | | | |
| 4.9 **หลักเสมอภาค** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | | |
| 4.10 **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ** เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่จัดให้มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย | | | | | | | |

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
**กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม**

**กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ**
**วัตถุประสงค์ :** เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจ และสนองตอบต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมโดยตรง จึงมีประโยชน์อย่างยิ่ง **โดยการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น**

**กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทอุตสาหกรรมที่ท่านได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการทั้งทางบวกและทางลบ (ที่จะให้ความเห็นในแบบสอบถาม)**

☐ อุตสาหกรรมเหมืองแร่

☐ อุตสาหกรรมประกอบโลหกรรม (โรงถลุงแร่/ทำแร่ให้เป็นโลหะ/ทำโลหะให้บริสุทธิ์/การผลิตโลหะ)

☐ อุตสาหกรรมแต่งแร่

☐ การค้า/ขนส่ง/การเก็บรักษาแร่

☐ การโม่ บด หรือย่อยหิน

☐ การผลิตเกลือสินเธาว์ (สูบน้ำเกลือใต้ดิน)

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ที่ตั้งของสถานประกอบการ** (ตำบล อำเภอ จังหวัด) .....

.....

**1.2 ถ้าท่านต้องติดต่อประสานงานกับกรม ท่านจะใช้ช่องทางใด**

☐ หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ เว็บไซต์/e-mail

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**1.3 เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

**1.4 อายุ** ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

**1.5 การศึกษาสูงสุด** ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

**1.6 อาชีพ** ☐ ผู้บริหาร/ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานบริษัท ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ นักวิชาการ/นักศึกษา ☐ รับจ้าง ☐ อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรม**

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ในแต่ละด้าน ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกด้านละ 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | | |
| **2.1 ด้านการกำกับดูแล และผลกระทบต่อชุมชน** | | | | | | | |
| 1) การกำกับดูแลสถานประกอบการให้ได้มาตรฐานตามกฎหมาย | | | | | | | |
| 2) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ | | | | | | | |
| 3) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชนโดยรอบ **ด้านเศรษฐกิจ** เช่น การมีงานทำ การเพิ่มรายได้ | | | | | | | |

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ในแต่ละ**ด้าน** ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกด้านละ 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **มากที่สุด (5)** | **มาก (4)** | **ปานกลาง (3)** | **น้อย (2)** | **น้อยที่สุด (1)** | | |
| 4) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชนโดยรอบ **ด้านคมนาคม** เช่น เดินทางสะดวก มีสาธารณูปโภคมากขึ้น | | | | | | | |
| 5) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชนโดยรอบ **ด้านสังคม** เช่น ชุมชนมีความเจริญมากขึ้น | | | | | | | |
| 6) การดำเนินงานของสถานประกอบการส่งผลต่อชุมชนโดยรอบ **ด้านสุขภาพ** เช่น การป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพจากการทำเหมือง | | | | | | | |
| **2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟู** | | | | | | | |
| 1) การเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่ประกอบการให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของคนในชุมชนโดยรอบ | | | | | | | |
| 2) การปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ประกอบการและเกี่ยวเนื่องกับการทำเหมือง ให้มีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์ (ระหว่างการประกอบการ) | | | | | | | |
| 3) การปรับสภาพและฟื้นฟูพื้นที่ที่ผ่านการทำเหมืองแล้วให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมเชิงนิเวศน์ (สิ้นสุดใบอนุญาต) | | | | | | | |
| 4) การกำกับดูแลและเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบของกรม | | | | | | | |
| 5) การส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายในการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม | | | | | | | |
| 6) การดูแลเอาใจใส่ชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ | | | | | | | |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | | | | | | | |

**ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น**

1) ท่านมีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้กรมปรับปรุง**ด้านใด อย่างไร**บ้าง.....

.....

2) ในฐานะที่ท่านเป็นสมาชิกของชุมชน ท่านต้องการให้กรมดำเนินโครงการช่วยเหลือหรือสนับสนุนชุมชน ในเรื่องใด.....

.....

3) อื่นๆ .....

.....

**<u>ตอนที่ 3</u> ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

3.1 ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

☐ ยินดี ☐ ไม่ยินดี เพราะ .....

3.2 หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

☐ ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว ☐ ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว เพราะ.....

3.3 ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่

☐ แจ้งให้ทราบ ☐ ไม่แจ้ง เพราะ .....



ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
**กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม**

**กลุ่มเป้าหมาย : ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง**
**วัตถุประสงค์ :** เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจ และสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ดังนั้นข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง จึงมีประโยชน์อย่างยิ่ง **โดยการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น**

**กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทของอุตสาหกรรมที่ท่านมีส่วนร่วมในการประกอบการ (ประเภทอุตสาหกรรมที่ท่านจะให้ความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้)**

☐ อุตสาหกรรมก่อสร้าง/ปูนซีเมนต์และผลิตซีเมนต์

☐ อุตสาหกรรมเซรามิก/แก้ว และกระจก

☐ อุตสาหกรรมแปรรูปหินอ่อน/หินแกรนิต

☐ อุตสาหกรรมยิปซั่มและผลิตภัณฑ์

☐ อุตสาหกรรมโลหะ (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ทองแดง สังกะสี ตะกั่ว เป็นต้น)

☐ อุตสาหกรรมอื่น ที่ใช้แร่เป็นวัตถุดิบ (โปรดระบุ).....

☐ อุตสาหกรรมอื่น ที่ใช้ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐานเป็นวัตถุดิบ (โปรดระบุ).....

**1.2 ถ้าท่านต้องติดต่อประสานงานกับกรมท่านจะใช้ช่องทางใด**

☐ หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ เว็บไซต์/e-mail

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**1.3 เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

**1.4 อายุ** ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

**1.5 การศึกษาสูงสุด** ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงาน**

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ในแต่ละ**ด้าน** ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกด้านละ 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **มากที่สุด (5)** | **มาก (4)** | **ปานกลาง (3)** | **น้อย (2)** | **น้อยที่สุด (1)** | | |
| **ด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ** | | | | | | | |
| 1) ความเพียงพอ (ปริมาณ) ของแร่/ วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ต่อความต้องการใช้ | | | | | | | |
| 2) มาตรฐาน (คุณภาพ) ของแร่/ วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ที่รับมอบ | | | | | | | |
| 3) ความเชื่อถือได้ในกระบวนการส่งมอบแร่/ วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) ความสม่ำเสมอไม่ขาดตลาด | | | | | | | |
| 4) ความเหมาะสมของราคาแร่/ วัตถุดิบ (ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมพื้นฐาน) | | | | | | | |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | | | | | | | |

**ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น**

1) ท่านมีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้กรมปรับปรุง**ด้านปริมาณและคุณภาพแร่/วัตถุดิบ**อย่างไรบ้าง.....

.....

2) ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ท่านต้องการให้กรมดำเนินโครงการช่วยเหลือหรือสนับสนุน ในเรื่องใด

.....

3) อื่นๆ.....

.....

**<u>ตอนที่ 3</u> ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

3.1 ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

☐ ยินดี ☐ ไม่ยินดี เพราะ .....

3.2 หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

☐ ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว ☐ ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว เพราะ.....

3.3 ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่

☐ แจ้งให้ทราบ ☐ ไม่แจ้ง เพราะ .....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
**กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม**

**กลุ่มเป้าหมาย :** หน่วยงานราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือมีการส่งมอบงานต่อกัน
**วัตถุประสงค์ :** เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจ และสนองตอบต่อความต้องการของหน่วยงานราชการฯ ดังนั้นข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการอื่น จึงมีประโยชน์อย่างยิ่ง **โดยการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น**

**กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ชื่อหน่วยงานของท่าน**.....

**1.2 ท่านทำงานใน** ☐ ส่วนกลาง ☐ ส่วนภูมิภาค

**1.3 เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

**1.4 อายุ** ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

**1.5 การศึกษาสูงสุด** ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

**1.6 ประเภทตำแหน่งข้าราชการของท่าน** ☐ บริหาร (โปรดระบุ)..... ☐ อำนวยการ (โปรดระบุ).....
☐ วิชาการ (โปรดระบุ)..... ☐ ทั่วไป (โปรดระบุ).....

**1.7 ท่านติดต่อประสานงานกับกรม ณ ที่ใด**
☐ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (ส่วนกลาง)
☐ สำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เขต 1-7 (ส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค)
☐ สรข. 1 สงขลา ☐ สรข. 2 อุดรธานี ☐ สรข. 3 เชียงใหม่ ☐ สรข. 4 ภูเก็ต
☐ สรข. 5 พิษณุโลก ☐ สรข. 6 นครราชสีมา ☐ สรข. 7 ราชบุรี ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**1.8 ท่านเคยติดต่อประสานงานกับกรมในช่องทางใด**
☐ หนังสือราชการ/จดหมาย/เอกสาร ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
☐ การประชุม/อบรมสัมมนา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงาน**

| ประเด็น | A. ระดับความพึงพอใจ | | | | | | B. ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือก 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | | |
| **ด้านการติดต่อประสานงาน** | | | | | | | |
| 1) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | |
| 2) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | |
| 3) การติดตามงานของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | |
| 4) ความรวดเร็วของระบบการทำงาน/การสั่งการของกรม | | | | | | | |
| 5) ความพร้อมด้านข้อมูลของกรม | | | | | | | |
| 6) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของกรม | | | | | | | |
| 7) ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแผนการทำงานของกรม | | | | | | | |
| 8) ความชัดเจนของแผนการทำงานของกรม | | | | | | | |
| 9) ความชัดเจนในนโยบายของกรม | | | | | | | |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | | | | | | | |

มีต่อหน้า 2

**ข้อเสนอแนะ**

1) ท่านมีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้กรมปรับปรุง**ด้านการติดต่อประสานงาน**อย่างไรบ้าง.....

.....

2) ท่านต้องการให้กรมจัดกิจกรรม หรือดำเนินโครงการเพื่อบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในเรื่องใด .....

.....

3) อื่นๆ .....

.....

**<u>ตอนที่ 3</u> ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

3.1 ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

☐ ยินดี ☐ ไม่ยินดี เพราะ .....

3.2 หากกรมดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

☐ ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว ☐ ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว เพราะ.....

3.3 ถ้าท่านพบเห็นว่ามีการประกอบการ หรือการกระทำการที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้กรมทราบหรือไม่

☐ แจ้งให้ทราบ ☐ ไม่แจ้ง เพราะ .....

**<u>ตอนที่ 4</u> ธรรมาภิบาล**

| ประเด็น | A. ระดับความเชื่อมั่น | | | | | | B. ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือก 1 ข้อ) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | | |
| 4.1 **หลักประสิทธิภาพ** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีขั้นตอนที่กระชับ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | | | | | | | |
| 4.2 **หลักประสิทธิผล** การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง | | | | | | | |
| 4.3 **หลักการมีส่วนร่วม** การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ | | | | | | | |
| 4.4 **หลักความโปร่งใส** เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้ทราบ | | | | | | | |
| 4.5 **หลักการตอบสนอง** เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม | | | | | | | |
| 4.6 **หลักภาระรับผิดชอบ** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | | | | | | | |
| 4.7 **หลักนิติธรรม** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของท่านให้ท่านทราบ | | | | | | | |
| 4.8 **หลักการกระจายอำนาจ** เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาได้ทันที | | | | | | | |
| 4.9 **หลักเสมอภาค** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | | |
| 4.10 **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ** เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่จัดให้มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย | | | | | | | |

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

# บรรณานุกรม

กรมท่าอากาศยาน. (2560). ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ประจำปี 2560. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.airports.go.th/th/profile/879.html. (สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2560)

กรมธนารักษ์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ระยอง. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.treasury.go.th/. (สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2560)

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2560). โครงการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ : 2560

กองแผนงาน กรมบัญชีกลาง, รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด, พฤศจิกายน 2555.

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) (2560). โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2560. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.pwa.co.th. (สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2560)

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สมศักดิ์ ปิดตานัง (2555). ความผูกพันขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.), คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานราชการในการเป็นระบบราชการ 4.0. กรุงเทพฯ : 2561.

เอื้อมพร แอ่มไร่. (2546). ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ซีบา สเปลเชียลตี เคมิคอลส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชัย). ภาคนิพนธ์ บธ.บ. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Engel & Blackwell. (1982). Consumer behavior. Marketing research. Chicago.

Hewitt Associates. (2003). Best Employers in Asia Research. The Engagement Model. September 6, 2018, from http://www.asria.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployers InAsia2003

Howard, J.A. and J.N. Sheth. (1969). The theory of buyer behavior. Reading, MA : Addison Wesley.

IES (The Institute for Employment Studies). (2004). “What is Engagement?.” Retrieved September 6, 2018, from http://www.employment-studies .co.uk/summary /summary.php?id=408.

Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. 1982. Employee – Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York : Academic Press

Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail setttings. *Journal of Retailing, 57(3),* 25-48.

# รายนามผู้จัดทำ

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | นายชะนู | อมรโชติ | ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน |
| 2. | นางนพมาศ | สุวรรณะ | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร |
| 3. | นางประพัด | ราชโยธา | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 4. | จ่าสิบเอกสุริยา | โคตะ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 5. | นางสาวมัณฑกา | ลบล้ำเลิศ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| 6. | นางสาวมาสสุภา | เดชประภาพร | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 7. | นางสาวพรธีรา | มโนลีหกุล | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |

