



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน “การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภายในกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันทั้งบุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองยุทธศาสตร์และแผนงาน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบที่สามารถวัดผลได้จริง และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของงาน	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. Work Flow กระบวนการงาน	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	6
10. เอกสารอ้างอิง / กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
11. แบบฟอร์มที่ใช้	7
12. ช่องทางการติดต่อประสานงาน	7

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ขอบเขตของงาน

คู่มือฉบับนี้ มีขอบเขต ขั้นตอน การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

2.1 กลุ่มบุคลากร กพร.

2.1.1 จัดทำจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสำรวจ ได้แก่ บุคลากร กพร. ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างอัตราร้อยละ 5 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและทั่วถึง

2.1.2 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน โดยมีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางการเลือกแบบ

2.1.3 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร กพร.

2.1.4 การประมวลผลความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร กพร. ปัญหา อุปสรรค และ

2.1.5 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันเสนอผู้บริหาร รวมทั้งเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของกรม

2.2 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.1 จัดทำจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการสำรวจครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ และกลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างอัตราร้อยละ 5 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและทั่วถึง

2.2.2 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน โดยมีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางการเลือกแบบ

2.2.3 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.4 การประมวลผลความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัญหาอุปสรรค และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันเสนอผู้บริหาร รวมทั้งเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของกรม

2.2.5 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันเสนอผู้บริหาร รวมทั้งเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของกรม

3. คำจำกัดความ

3.1 กลุ่มบุคลากร กพร.

3.1.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรภายในกรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเองซึ่งส่งผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ หรือส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงานหรือกิจกรรมนั้น

3.1.2 ความผูกพัน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคลากรภายในกรม ซึ่งประกอบด้วย การพูดถึงองค์กรในสิ่งที่ดี การอยู่กับองค์กร และการมุ่งมั่นสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3.1.3 ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างโครงการ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

3.2 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการของกรม ในทางบวกทั้งในขณะที่รับบริการและภายหลังการรับบริการ โดยเทียบกับความคาดหวังก่อนรับบริการ

3.2.2 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการของกรม ในทางลบทั้งในขณะที่รับบริการและภายหลังการรับบริการ โดยเทียบกับความคาดหวังก่อนรับบริการ

3.2.3 ความเชื่อมั่น หมายถึง การสร้างความไว้วางใจที่เรามีต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลว่าเขาหรือพวกเขาเหล่านั้นมีเจตนา มีการกระทำ และการแสดงออกในทิศทางเหมาะสมเป็นไปตามที่เราคาดหวังไว้ในแต่ละโอกาส ซึ่งทำให้เรามั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้

3.2.4 ความผูกพัน หมายถึง การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยรักษาชื่อเสียงองค์กร การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในองค์กร

3.2.5 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ หน่วยงานราชการ

3.2.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ และกลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม

3.3 กพร. หมายถึง กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

3.4 อพร. หมายถึง อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

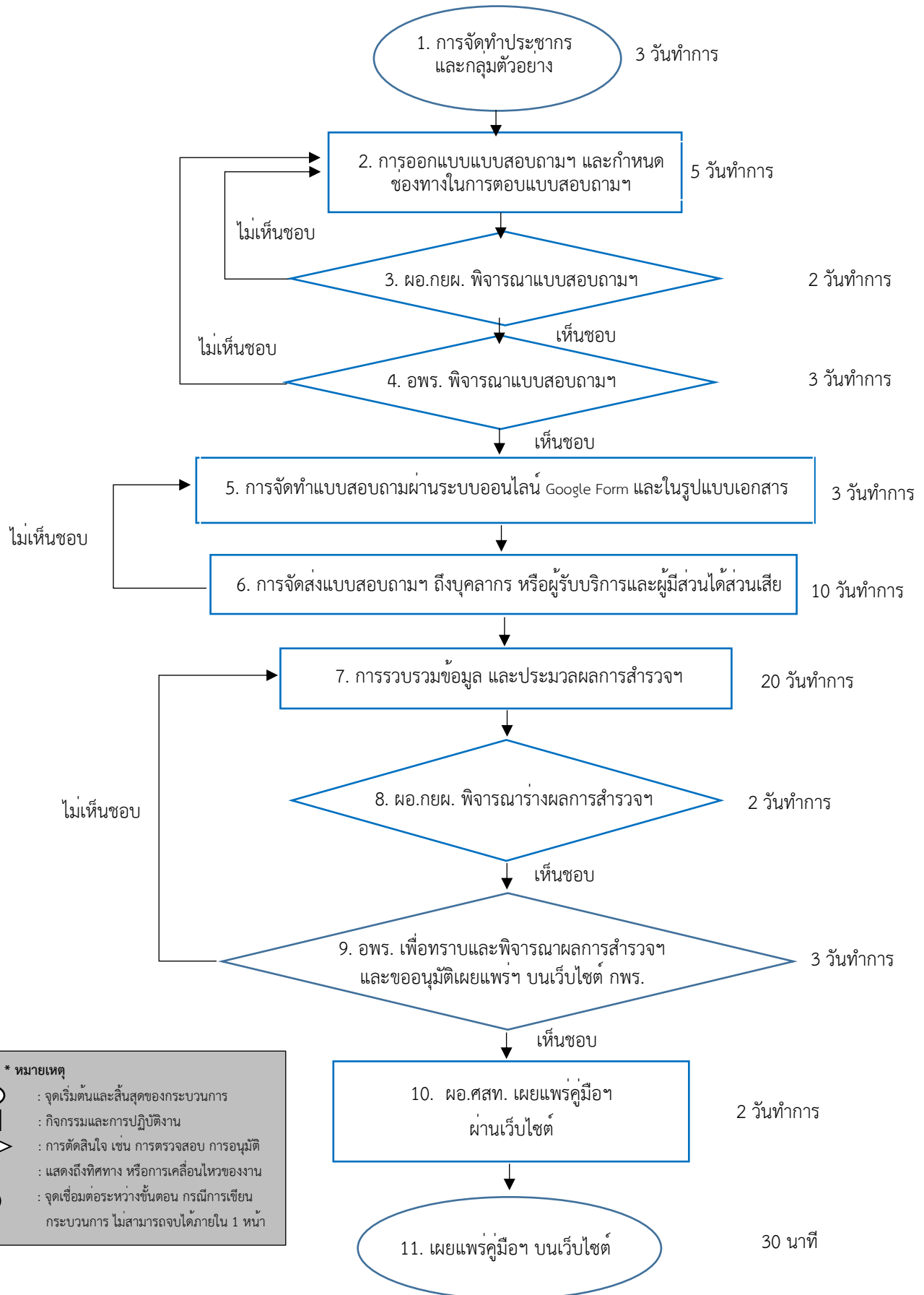
3.5 ผอ.ศสท. หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในการดำเนินการกระบวนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน มีผู้รับผิดชอบ (เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง) และมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน ดังนี้

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	พิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามและทราบผลการประเมินฯ รวมทั้งอนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการสำรวจฯ
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการประมวลผล รวมทั้งการเขียนรายงานผลการสำรวจฯ
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	นำคู่มือที่ผ่านการเห็นชอบจาก อพร. เผยแพร่ลงเว็บไซต์
หน่วยงานภายในกรม	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มบุคลากร และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศึกษาข้อมูล ออกแบบแบบสำรวจฯ ประสานงานกับทุกหน่วยงานเพื่อส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถาม และติดตามผลการสำรวจฯ รวมทั้งประมวลผลข้อมูล ตลอดจนสรุปผลแบบสำรวจฯ
กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากร

5. Work Flow กระบวนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การจัดทำประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ กลุ่มบุคลากร กพร. คือ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ โดยข้อมูลจากกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ หน่วยงานราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ และกลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามามาเน่

6.2 การออกแบบแบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจฯ และกำหนดช่องทางการตอบแบบสอบถาม ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการเลือก และออกแบบแบบสอบถามในการจัดทำแบบสำรวจฯ พร้อมกำหนดช่องทางการตอบแบบสอบถาม

6.3 ผอ.กยผ. พิจารณาแบบสอบถามฯ พิจารณาแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม หากมีความเห็นเพิ่มเติมหรือแก้ไขจะย้อนกลับไปข้อ 6.2

6.4 อพร. พิจารณาแบบสอบถามฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามฯ หากไม่เห็นชอบจะย้อนกลับไปข้อ 6.3 ก่อนดำเนินการต่อไป

6.5 การจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ Google Form และในรูปแบบเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม

6.6 การจัดส่งแบบสอบถามฯ ถึงบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับบุคลากรของ กพร. จะจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Form สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะจัดส่งแบบสอบถามผ่านการส่งจดหมายถึงหน่วยงานในพื้นที่ทำเหมือง และจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Form สำหรับหน่วยงานราชการ

6.7 การรวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลการสำรวจฯ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentile) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.8 ผอ.กยผ. พิจารณาร่างผลการสำรวจฯ พิจารณาให้ความเห็นผลการสำรวจฯ หากมีความเห็นเพิ่มเติมหรือแก้ไขจะย้อนกลับไปข้อ 6.7 ก่อนดำเนินการเสนอผลการสำรวจฯ ต่อ อพร.

6.9 อพร. พิจารณาร่างผลการสำรวจฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ และขออนุมัติเผยแพร่ฯ บนเว็บไซต์ กพร. หากไม่เห็นชอบจะย้อนกลับไปข้อ 6.8 ก่อนดำเนินการต่อไป

6.10 ผอ.ศสท. เผยแพร่คู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์ ดำเนินการตามบัญชาของ อพร.

6.11 เผยแพร่คู่มือฯ บนเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำผลการสำรวจฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรม

7. มาตรฐานงาน

ในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดค่ามาตรฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานงาน (วันทำการ)
7.1 การจัดทำประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
7.2 การออกแบบแบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจฯ	5
7.3 ผอ.กยพ. พิจารณาแบบสอบถามฯ	2
7.4 อพร. พิจารณาแบบสอบถามฯ	3
7.5 การจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ Google Form และในรูปแบบเอกสาร	3
7.6 การจัดส่งแบบสอบถามฯ ถึงบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10
7.7 การรวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน	20
7.8 ผอ.กยพ. พิจารณาร่างผลการสำรวจฯ	2
7.9 อพร. พิจารณาร่างผลการสำรวจฯ	3
7.10 ผอ.ศสท. เผยแพร่คู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์	2
7.11 เผยแพร่คู่มือฯ บนเว็บไซต์	30 นาที
รวม	53 วัน 30 นาที

8. ระบบติดตามประเมินผล

กลุ่มบุคลากรกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ จัดทำสรุปแผนเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน จำนวน 2 ครั้ง รอบ 6 เดือน และ 9 เดือน

9. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

9.1 การให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมแบบสำรวจบุคลากรภายในของกรมฯ ยังมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทำให้การวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจเกิดความน่าเชื่อถือน้อยลง

แนวทางการแก้ไขปัญหาจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ให้มากขึ้น

9.2 ฐานข้อมูลเหมืองแร่ในพื้นที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน เนื่องจากส่งไปหน่วยงานท้องถิ่นตามบัญชีพื้นที่ที่ได้รับการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่ แต่บางหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่กลับไม่มีเหมืองตั้งอยู่ในพื้นที่แนวทางแก้ไข ควรใช้ข้อมูลที่อยู่ของผู้ประกอบการเหมืองแร่ เพื่อใช้อ้างอิงหน่วยงานท้องถิ่นประจำพื้นที่นั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผลสำรวจดังกล่าวที่ตรงกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง / กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

10.1 เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

10.2 เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

11. แบบฟอร์มที่ใช้

11.1 แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (<https://bit.ly/44IA5b6>)

11.2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (<https://bit.ly/3rhybcK>)

12. ช่องทางการติดต่อประสานงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

โทรศัพท์ 0 2430 6845-4521 หรือ 4651

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ spb.dpim@gmail.com