



we want your feedback!

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
และความผูกพันของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

สารบัญ

	หน้า
Infographic	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ง
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567	
1. ความเป็นมา	1
2. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	1
3. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวม	2
4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม	3
5. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
5.1 ผู้รับบริการ	4
5.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	6
5.3 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	7
5.4 ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรม พื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม	9
6. ผลสำรวจด้านความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11
7. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11
7.1 ผู้รับบริการ	11
7.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	12
7.3 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	12
7.4 ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรม พื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม	13
8. ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข	13
9. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	14



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม 81.18

ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม 83.50

ร้อยละความผูกพันในภาพรวมต่อ กพร. 84.25



ผู้รับบริการ

ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. 89.50

ร้อยละความพึงพอใจ 90.50

ร้อยละความผูกพันกับ กพร. 89.83



ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. 94.75

ร้อยละความพึงพอใจ 94.75

ร้อยละความผูกพันกับ กพร. 95.58



หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. 81.75

ร้อยละความพึงพอใจ 82.50

ร้อยละความผูกพันกับ กพร. 83.58



ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

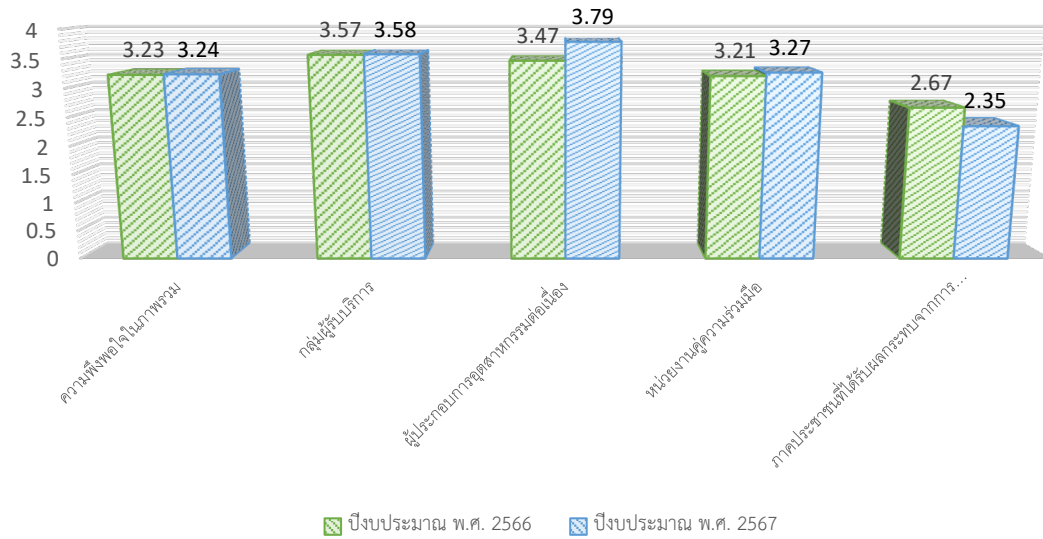
ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. 58.75

ร้อยละความพึงพอใจ 66.25

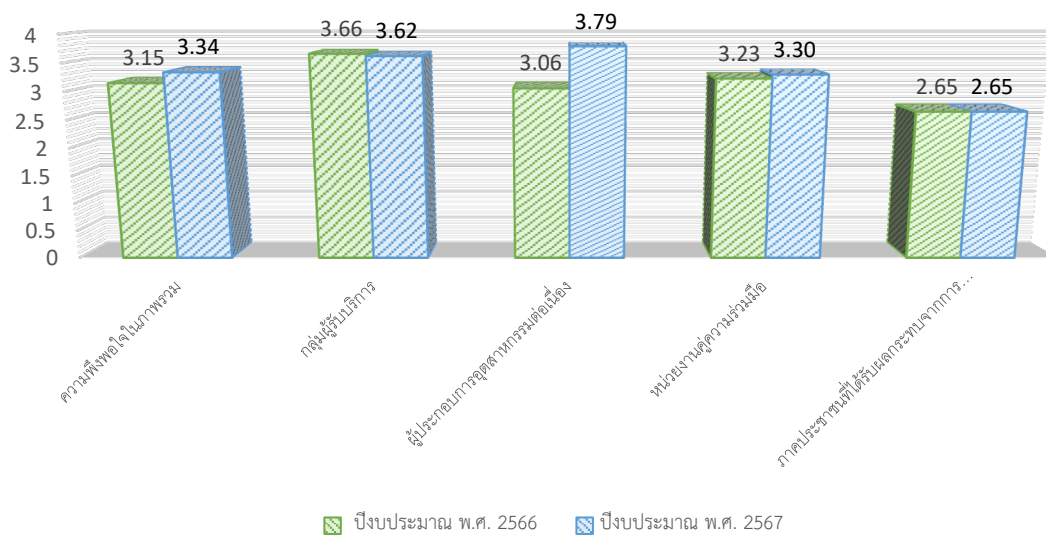
ร้อยละความผูกพันกับ กพร. 68.33



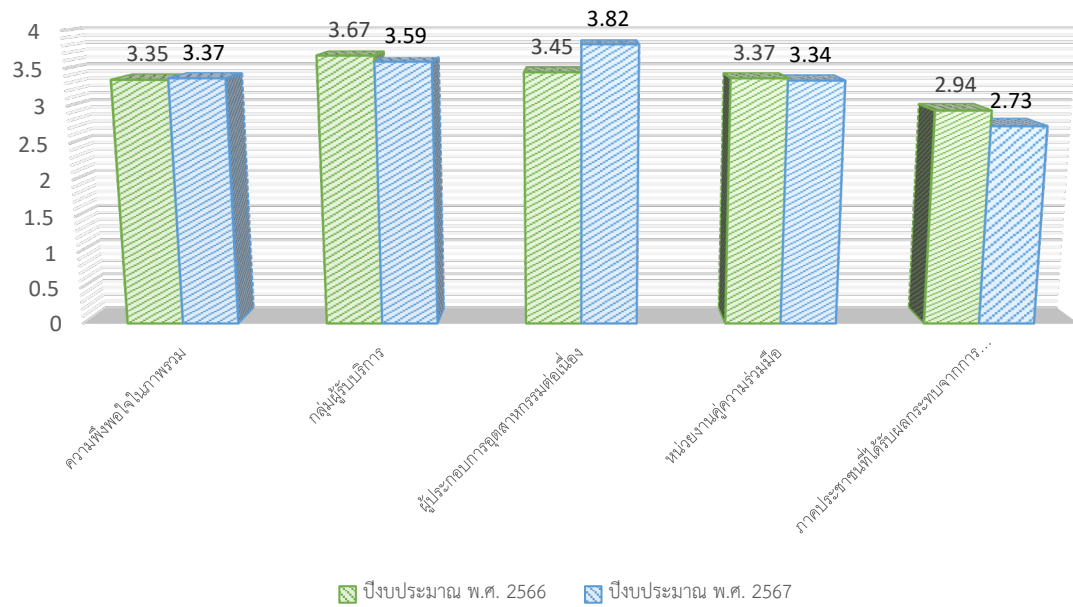
สรุปผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อวิสัยทัศน์ของ กพร.
เปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567



สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567



สรุปผลการสำรวจความผูกพันภาพรวมต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กพร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันฯ ผ่านระบบ Online ในรูปแบบ Google Form โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะสำคัญขององค์การที่ใช้ในการประเมิน PMQA คือ ผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการและประชาชนผู้ขอรับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง หน่วยงานคู่ความร่วมมือ และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานและภาคประชาสังคม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 323 ราย สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม เท่ากับ 3.24 หรือร้อยละ 81.18 อยู่ในช่วงพอใจมาก โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.58 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.27 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.35 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวม เท่ากับ 3.34 หรือร้อยละ 83.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.62 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.30 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.65 ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันในภาพรวมต่อ กพร. เท่ากับ 3.37 หรือร้อยละ 84.25 โดยผู้รับบริการ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.59 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.82 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.34 และภาคประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม มีความผูกพันฯ เท่ากับ 2.73 ตามลำดับ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. ความเป็นมา

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดหาและบริหารจัดการวัตถุดิบ โดยการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาอุตสาหกรรมเหมืองแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐาน และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐกิจ ให้มีการใช้ประโยชน์แร่และโลหะอย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานในฐานะเป็นหน่วยงานจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งธรรมชาติ (Natural Raw Materials) วัตถุดิบทดแทน (Secondary Raw Materials) ที่ได้จากการรีไซเคิลขยะหรือของเสีย และวัตถุดิบขั้นสูง (Advanced Raw Materials) ที่เป็นแร่ โลหะสารประกอบจากแร่ และโลหะขั้นสูงเพื่อรองรับการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งอนาคต รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ (Mega Projects) ของรัฐบาล

จากภารกิจหลักดังกล่าว กรมจึงต้องปรับตัวในหลายด้านเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการเหมืองแร่ ประชาชน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และส่วนราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือส่งมอบงานต่อกัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์ของประชาชน ผ่านการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนเพื่อพลิกโฉมให้กรมเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย กรมได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสะท้อนผลการดำเนินงานของกรมในมุมมองของกลุ่มเป้าหมายและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความผูกพันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเข้าสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) อย่างแท้จริงในอนาคต

2. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลเชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถวัดได้ในเชิงตัวเลข ในการสำรวจครั้งนี้ ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณจะได้จากคำถามปลายปิด ตามมาตรวัดความพึงพอใจแบบ

Likert Scales และใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

การคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

โดยที่ P หมายถึง ค่าร้อยละ

f หมายถึง ความถี่หรือจำนวนข้อมูล

n หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

คำนวณค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i x_i}{\sum_{i=1}^n f_i}$$

โดยที่ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย

f หมายถึง ความถี่หรือจำนวนข้อมูล

x หมายถึง ค่าคะแนนมาตรฐานแบบประมาณค่า

n หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่สามารถวัดได้ในเชิงตัวเลข แต่เป็นคำบรรยายซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพในมาตรวัดความพึงพอใจ จะได้จากคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถระบุความต้องการหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเฉพาะกรณีที่แสดงความไม่พึงพอใจในประเด็นการบริการ

3. การแปลผลคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น/ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและบทบาทต่อสังคม ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนนประเมิน	ระดับความคิดเห็น
4	3.26 - 4.00	พอใจมากที่สุด/เชื่อมั่นมากที่สุด/สำคัญมากที่สุด
3	2.51 - 3.25	พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก/สำคัญมาก
2	1.76 - 2.50	พอใจน้อย/ไม่ค่อยเชื่อมั่น/ไม่ค่อยสำคัญ
1	1.00 - 1.75	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ/ไม่เชื่อมั่นเลย/ไม่สำคัญเลย

3. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม เท่ากับ 3.24 หรือร้อยละ 81.18 อยู่ในช่วงพอใจมาก โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.58 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.27 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.35 ตามลำดับตามตารางที่ 1

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของ กพร. ทั้งนี้ กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน

หรือภาคประชาสังคมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของ กพร. น้อยที่สุด ซึ่ง กพร. ต้องสร้างความเชื่อมั่นโดยการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรม การเปิดโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่กรมได้ดำเนินการให้กับประชาชนทราบ

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความเชื่อมั่น	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาพรวม	44.95	40.30	12.08	2.67	3.24	81.18
ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
1. ผู้รับบริการ	62.50	34.40	2.10	1.00	3.58	89.50
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 	78.90	21.10	-	-	3.79	94.75
3. หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	37.30	55.50	6.50	0.70	3.27	81.75
4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม 	3.10	52.30	29.20	15.40	2.35	58.75

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวม เท่ากับ 3.34 หรือร้อยละ 83.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.62 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.30 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.65 ตามลำดับ ตามตารางที่ 2

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกรม ทั้งนี้ กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกรมน้อยที่สุด ซึ่ง กพร. ต้องสร้างความพึงพอใจโดยการสื่อสารกับกลุ่มดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาพรวม	46.67	38.85	11.48	3.00	3.34	83.50
1. ผู้รับบริการ	66.70	30.20	2.10	1.00	3.62	90.50
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 	78.90	21.10	-	-	3.79	94.75

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาพรวม	46.67	38.85	11.48	3.00	3.34	83.50
3. หน่วยงานความร่วมมือ	35.70	58.70	5.60	-	3.30	82.50
4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ อุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม 	10.80	50.80	30.80	7.60	2.65	66.25

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1 ผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 96 ราย ตามตารางที่ 3 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการ อุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 89.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.62 หรือร้อยละ 90.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม เท่ากับ 3.66 หรือร้อยละ 91.50 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และได้รับการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.65 หรือร้อยละ 91.25 และมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 3.63 หรือร้อยละ 90.75 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหากคนกลุ่มนี้เกษียณอายุราชการ อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้น จึงควรมีการสอนงานจากพี่สู่น้องผ่าน กิจกรรม KM การถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ เพื่อปลูกฝังทักษะการบริการ และการจัดฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.48 หรือร้อยละ 87.00 ช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย และมีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ มีค่าเท่ากัน

เท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 89.50 และมีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น เท่ากับ 3.60 หรือร้อยละ 90.00

กพร. ควรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่งานบริการที่เป็นระบบออนไลน์แล้ว รวมทั้งช่องทางการให้บริการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ Social ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Line@ Facebook X และ Youtube ของกรม รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาประกอบการทบทวนการดำเนินงานของกรม ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ

ตารางที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ผู้รับบริการ						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐานสู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	62.50	34.40	2.10	1.00	3.58	89.50
ความพึงพอใจในภาพรวม	66.70	30.20	2.10	1.00	3.62	90.50
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	65.18	30.33	3.62	0.87	3.60	90.11
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม ☀️	67.70	30.20	2.10	-	3.66	91.50
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ☀️	68.80	27.00	4.20	-	3.65	91.25
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก และเป็นระบบ	65.60	30.20	4.20	-	3.61	90.25
4. ช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย 🙄	62.50	34.40	2.10	1.00	3.58	89.50
5. ท่านได้รับการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน ☀️	68.80	28.10	2.10	1.00	3.65	91.25
6. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ☀️	66.70	30.20	2.10	1.00	3.63	90.75
7. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น 🙄	66.70	28.10	4.20	1.00	3.60	90.00
8. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 🙄	65.60	28.20	5.20	1.00	3.58	89.50
9. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 🙄	55.20	37.50	7.30	-	3.48	87.00

5.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 19 ราย ตามตารางที่ 4 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.79 หรือร้อยละ 94.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เท่ากับ 3.79 หรือร้อยละ 94.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และ กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.84 หรือร้อยละ 96.00 กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ เท่ากับ 3.79 หรือร้อยละ 94.75 และความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.74 หรือร้อยละ 93.50

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องพึงพอใจ คือ การให้บริการที่เท่าเทียม ซึ่งหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้นผู้ประกอบการฯ จะสามารถตรวจสอบสถานะได้จะช่วยสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของกรม รวมถึงการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการทำงาน จะสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการฯ จะรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับตนเอง ตลอดจนมีความเข้าใจและการรับนโยบายของกรม นอกจากนี้การชี้แจงวัตถุประสงค์และการทบทวนกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ก็สร้างความพึงพอใจต่อนโยบายและการดำเนินงานของกรมเช่นกัน

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.63 หรือร้อยละ 90.75 นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.68 หรือร้อยละ 92.00

กลุ่มผู้ประกอบการต่อเนื่อง มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านต่าง ๆ ของ กพร. ข้างต้นค่อนข้างต่ำ กพร. จึงควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการฯ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการฯ สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพได้ภายใต้ราคาที่เหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป

ตารางที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐานสู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	78.90	21.10	-	-	3.79	94.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	78.90	21.10	-	-	3.79	94.75
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	72.13	24.12	3.75	-	3.72	93.21
1. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ 🤖	68.40	31.60	-	-	3.68	92.00
2. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง 🤖	68.40	31.60	-	-	3.68	92.00
3. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ 🤖	63.20	36.80	-	-	3.63	90.75
4. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม 🤖	68.40	26.30	5.30	-	3.63	90.75
5. กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ☀️	84.20	15.80	-	-	3.84	96.00
6. กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ☀️	84.20	15.80	-	-	3.84	96.00
7. กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ ☀️	78.90	21.10	-	-	3.79	94.75
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ☀️	73.70	26.30	-	-	3.74	93.5

5.3 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 143 ราย ตามตารางที่ 5 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.27 หรือร้อยละ 81.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นว่า กพร. จะสามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้โดยมีการบูรณาการร่วมกันให้มากขึ้นผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประสานงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.30 หรือร้อยละ 82.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบกับรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ มีการดำเนินงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.37 หรือร้อยละ 84.25 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เท่ากับ 3.35 หรือร้อยละ 83.75 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน เท่ากับ 3.31 หรือร้อยละ 82.75

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตลอดจนการให้บริการที่เท่าเทียมกัน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ เช่นเดียวกับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.22 หรือร้อยละ 80.50 มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ เท่ากับ 3.23 หรือร้อยละ 80.75 การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ และขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.27 หรือร้อยละ 81.75

กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความเห็นว่า กพร. ควรมีการทบทวนและชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ควรนำความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือมาปรับปรุงการดำเนินงานของกรม นอกจากนี้ การทำงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานต่าง ๆ ยังมีข้อที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบูรณาการร่วมกันเพื่อให้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานมีความชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป

ตารางที่ 5 ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
หน่วยงานคู่ความร่วมมือ						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	37.10	55.20	6.30	1.40	3.27	81.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	35.70	58.70	5.60	-	3.30	82.50
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	35.37	58.55	5.44	0.64	3.29	82.25
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน 	35.00	60.80	4.20	-	3.31	82.75

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 🌞	40.60	53.80	5.60	-	3.35	83.75
3. การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ 🤖	34.30	59.40	5.60	0.70	3.27	81.75
4. ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน 🤖	34.30	59.40	5.60	0.70	3.27	81.75
5. มีการดำเนินงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 🌞	41.30	54.50	4.20	-	3.37	84.25
6. มีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	37.10	56.60	5.60	0.70	3.30	82.50
7. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 🤖	30.80	62.20	6.30	0.70	3.23	80.75
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 🤖	30.10	62.20	7.00	0.70	3.22	80.50

5.4 ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 65 ราย ตามตารางที่ 6 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 2.35 หรือร้อยละ 58.75 อยู่ในช่วงพอใจมาก

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม ยังมีความเชื่อมั่นว่า กพร. จะสามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานได้ แต่ควรคำนึงถึงการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการเหมืองแร่อย่างต่อเนื่อง และให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อลดความขัดแย้ง และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.65 หรือร้อยละ 66.25 อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เท่ากับ 2.69 หรือร้อยละ 67.25 มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ เท่ากับ 2.65 หรือร้อยละ 66.25 และมีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน เท่ากับ 2.60 หรือร้อยละ 65.00

จากผลการสำรวจของกลุ่มภาคประชาชนฯ จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กพร. ดำเนินการสร้างความพึงพอใจต่อกลุ่มภาคประชาชนฯ เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นในการอนุญาตประทานบัตร โครงการเหมืองแร่ปลอดภัยห่วงใยประชาชน และการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นหลังจากได้รับความเห็นนั้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มภาคประชาชนฯ ได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ เท่ากับ 2.49 หรือร้อยละ 62.25 มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 2.52 หรือร้อยละ 63.00 และมีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย เท่ากับ 2.55 หรือร้อยละ 63.75

กพร. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมด้านต่าง ๆ ให้ภาคประชาชน ได้รับทราบ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Line@ Facebook X และ Youtube ของกรม ควรดำเนินการพบปะพูดคุย การให้ความรู้ การสื่อสารผ่าน Social การลงพื้นที่ ช่องทางการติดต่อสอบถาม หรือการรับเรื่องร้องเรียนให้ภาคประชาชน ได้รับทราบ ยกกระตักการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ จึงจะสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6 ผลสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	3.10	52.30	29.20	15.40	2.35	58.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	10.80	50.80	30.80	7.60	2.65	66.25
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	15.41	46.88	32.18	5.53	2.58	64.50
1. มีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย 🤖	7.70	46.20	40.00	6.10	2.55	63.75
2. มีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน ☀️	12.30	46.20	30.80	10.70	2.60	65.00
3. มีการดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยต่อชุมชน	9.20	50.80	29.20	10.80	2.58	64.50
4. มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	6.20	50.80	36.90	6.10	2.57	64.25
5. มีการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุมชน และประชาชน	6.20	52.30	33.80	7.70	2.57	64.25
6. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ 🤖	4.60	46.20	43.10	6.10	2.49	62.25
7. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ 🤖	9.20	44.60	35.40	10.80	2.52	63.00
8. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ☀️	10.80	56.90	23.10	9.20	2.69	67.25
9. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ ☀️	9.20	49.20	38.50	3.10	2.65	66.25

6. ผลสำรวจด้านความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนผลการสำรวจความผูกพันฯ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีลักษณะผูกขาด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้น ความผูกพันจึงสะท้อนได้จากการสอบถามทัศนคติถึงความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปกป้องชื่อเสียง และช่วยเหลือภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันภาพรวมต่อ กพร. เท่ากับ 3.37 หรือร้อยละ 84.25 โดยผู้รับบริการ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.59 หรือร้อยละ 89.83 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.82 หรือร้อยละ 95.58 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.34 หรือร้อยละ 83.58 และภาคประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม มีความผูกพันฯ เท่ากับ 2.73 หรือร้อยละ 68.33 ซึ่งหากพิจารณาแนวโน้มจะพบว่าการเพิ่มขึ้น/ลดลงของความผูกพันมีทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ดังนั้น หาก กพร. สามารถดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจได้ ก็จะทำให้ความผูกพันเพิ่มขึ้น ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกรายประเด็น

ความผูกพันต่อ กพร.	ผู้รับบริการ		ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง		หน่วยงานคู่ความร่วมมือ		ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม	
	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ
ภาพรวม	3.59	89.83	3.82	95.58	3.34	83.58	2.73	68.33
1. ยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร.	3.58	89.50	3.84	96.00	3.33	83.25	2.66	66.50
2. ยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	3.60	90.00	3.84	96.00	3.40	85.00	2.88	72.00
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กพร.	3.60	90.00	3.79	94.75	3.30	82.50	2.66	66.50

7. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.1) กลุ่มผู้รับบริการ

1. การบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเร่งด่วน
2. ศูนย์ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ในการประกอบการเหมืองแร่ หรือสายด่วนตอบปัญหา เช่น ข้อกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต

3. จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

4. ความโปร่งใสในการตรวจสอบกำกับประกอบการประกอบเหมืองแร่

5. ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและรวดเร็ว การติดต่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องเดินทางไปสำนักงาน

7.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

1. การตอบคำถามที่ตรงประเด็น ชัดเจน และให้คำแนะนำที่เกิดประโยชน์จากเจ้าหน้าที่

2. เร่งรัดในการพิจารณาคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ

3. การสนับสนุนข้อมูลวิชาการ งานวิจัย แนวทางการรีไซเคิลนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ตามหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียน

4. เพิ่มความถี่และสถานที่จัดการสัมมนาในการมีส่วนช่วยให้แต่ละธุรกิจสามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจด้วยความคุ้มค่ามากที่สุด (เพิ่มฐานข้อมูลให้สถานประกอบการรู้ถึงการหมุนเวียนวัตถุดิบระหว่างองค์กร)

5. สนับสนุนความรู้แก่ภาคเอกชน ยกระดับสถานประกอบการ

7.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

1. การบริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน เช่น การพิจารณาอนุญาต การตอบข้อหาหรือ การตรวจสอบข้อมูล

2. การให้คำแนะนำปรึกษา ด้านกฎหมาย เช่น ปัญหาของผู้ประกอบการที่ไม่ได้กำหนดไว้ในระเบียบกฎหมาย อนุบัญญัติ ตอบข้อกฎหมายที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้ถูกต้อง

3. ควบคุมกำกับผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

4. จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำเหมืองแร่

5. ลงพื้นที่เพื่อประเมิน ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน องค์ความรู้ต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กพร. ดำเนินการเกี่ยวกับอะไร

6. ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่น ประชาชน พัฒนาองค์ความรู้และเผยแพร่ผลงานอย่างต่อเนื่อง

7. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างยั่งยืนในพื้นที่ที่มีการทำเหมืองแร่ ดำเนินการตามมาตรการที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด

8. การบริการออนไลน์ ขอเอกสารสำคัญทางออนไลน์ ติดต่อราชการผ่านช่องทางดิจิทัล การดำเนินการอนุญาตออนไลน์ การรายงานข้อมูลต่าง ๆ ผ่านออนไลน์ การใช้งานระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ

9. การตอบคำถาม ตอบหนังสือของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดที่ดำเนินการส่งมาสอบถาม เพื่อให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมีแนวทางสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างถูกต้อง

7.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

1. ให้เจ้าหน้าที่กำกับดูแลกิจการเหมืองแร่ที่ดำเนินการอยู่ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน โดยรอบเหมือง ความปลอดภัย และให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่าผู้ประกอบการ
2. มีส่วนร่วมกับประชาชน เข้าถึงประชาชน พบปะ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ จัดอบรม เรื่องความปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนรู้จัก กพร. มากขึ้น
3. การตอบสนอง แก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว ไม่เพิกเฉยต่อเหตุการณ์ร้องเรียน
4. รับฟังความเห็นจากประชาชนถึงผลกระทบต่อการทำเหมืองและนำไปหาแนวทางกำหนดการแก้ไข ควบคุมอย่างเข้มงวด
5. กำหนดมาตรการควบคุมการทำกิจการเหมืองแร่ให้เข้มงวด เช่น แรงระเบิด และการขนส่ง รวมถึง เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

8. ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข

8.1) กลุ่มผู้รับบริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ควรดำเนินการรับเรื่องและตอบกลับอย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่มีความเชี่ยวชาญในงาน
2. ขั้นตอนหรือระเบียบเยอะเกินไป ทบทวนกฎหมายระเบียบให้ทันสมัยและง่ายต่อการตัดสินใจ
3. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ
4. ช่องทางติดต่อสื่อสารไม่สะดวก โดยเฉพาะส่วนกลาง

8.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

1. การบริการที่ล่าช้า ให้มีการติดต่อประสานงานเพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
2. การละเลยเรื่องระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

8.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

1. ลดขั้นตอนในการออกใบอนุญาตประทานบัตรที่มีมากเกินไปทำให้เกิดความล่าช้า รวมถึงความซับซ้อนในขั้นตอนของการทำธุรกรรมต่าง ๆ
2. สถานที่ไม่สะดวก เช่น ห้องน้ำ
3. การลงพื้นที่ ติดต่อประสานงาน
4. เว็บไซต์เสียเข้าใช้งานไม่ได้บ่อย ๆ และข้อมูลเกี่ยวกับประทานบัตรไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน

5. ต้องการให้ดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบอย่างตรงไปตรงมา ตอบข้อหาหรือด้านกฎหมายให้รวดเร็ว

6. ความไม่ชัดเจนในเรื่องที่ สอจ. ขอคำแนะนำหรือข้อหาหรือต่าง ๆ

7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เข้าใจง่าย

8. การปรับปรุงแก้ไข ระเบียบ อนุบัญญัติให้ครบถ้วน และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

8.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

1. นำข้อร้องเรียนไปแก้ไขให้รวดเร็ว แก้ปัญหาด้วยความจริงใจ เช่น น้ำขุ่นข้นลงในลำคลอง

2. ปรับปรุงแนวคิด ทศนคติ ให้มีความสำคัญกับประชาชนมากกว่าผู้ประกอบการ คำนึงถึงประชาชนในบริบทของการทำงานและแผนของการมีส่วนร่วมของการทำงานของรัฐ

3. ดูแลด้านผลกระทบต่อชุมชนในพื้นที่ที่มีการประกอบการเหมืองแร่

9. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

9.1) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล รูปแบบการเก็บแบบสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์ และการส่งหนังสือขอความร่วมมือไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้การสื่อความหมายข้อเสนอแนะ และความต้องการ ผ่านตัวอักษรในบางประเด็นไม่มีความชัดเจน ดังนั้น ในการสำรวจในครั้งต่อไปจึงควรมีการตั้งงบประมาณเพื่อจ้างที่ปรึกษาลงพื้นที่สำรวจ เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ด้วยตัวเอง อาจเกิดปัญหาด้านความเกรงใจ หรือเกรงกลัว จนไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนได้

9.2) การตอบกลับของแบบสอบถามฯ มีจำนวนน้อย กรณีการส่งหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจและความผูกพันของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม โดยส่งไปหน่วยงานท้องถิ่นตามบัญชีพื้นที่ที่เป็นสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ ๓๕ แห่ง ปรากฏว่ามีการตอบกลับจากหน่วยงานท้องถิ่นประจำพื้นที่นั้น ๆ เพียงกึ่งหนึ่ง ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปจึงต้องคัดเลือกใช้ข้อมูลที่อยู่ของผู้ประกอบการเหมืองแร่ และหน่วยงานท้องถิ่นประจำพื้นที่ที่มีส่วนร่วมกับกรมในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้ง ส่งแบบสอบถามฯ ให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและการตอบรับที่มากยิ่งขึ้น

9.3) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน จากการประสานงานขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของ กพร. นั้น ผลการสำรวจพบว่า หัวข้อ “ท่านติดต่อกับหน่วยงานใดของ กพร.” ยังมีบางหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้กล่าวถึงหรือกล่าวถึงน้อยมากในผลการสำรวจ ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนหลากหลายครอบคลุมในทุกพื้นที่จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เห็นควรประสานงานหน่วยงานของ กพร. ในการประชาสัมพันธ์แบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น