



2568 รายงาน

ผลสำรวจความพึงพอใจ
และความผูกพันของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

สารบัญ

	หน้า
Infographic	ก
บทสรุปผู้บริหาร	จ
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	
1. ความเป็นมา	1
2. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	1
3. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม	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. ผลสำรวจด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11
7. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	12
8. ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข	14
9. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	15
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	18

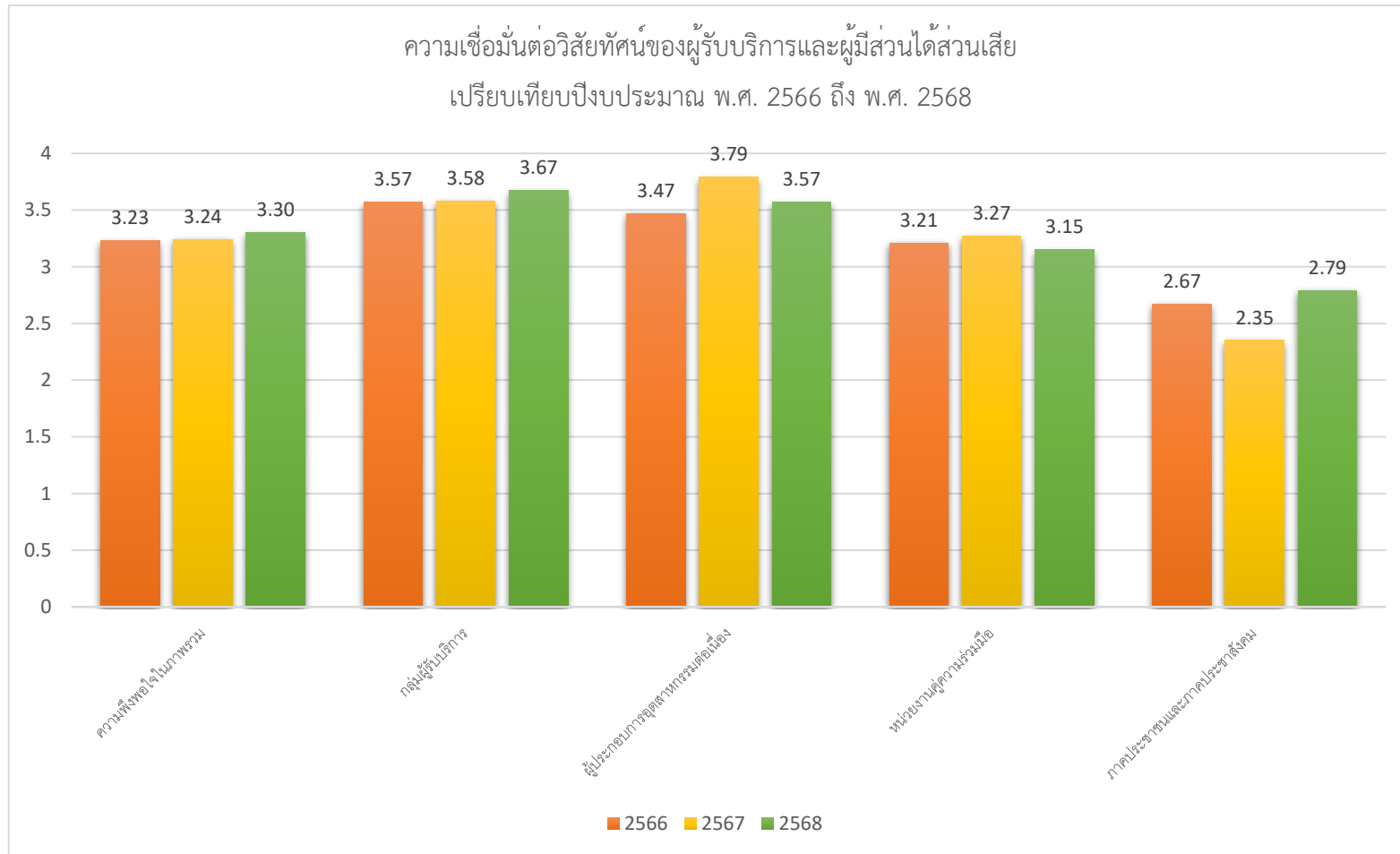
สรุปผลสำรวจ

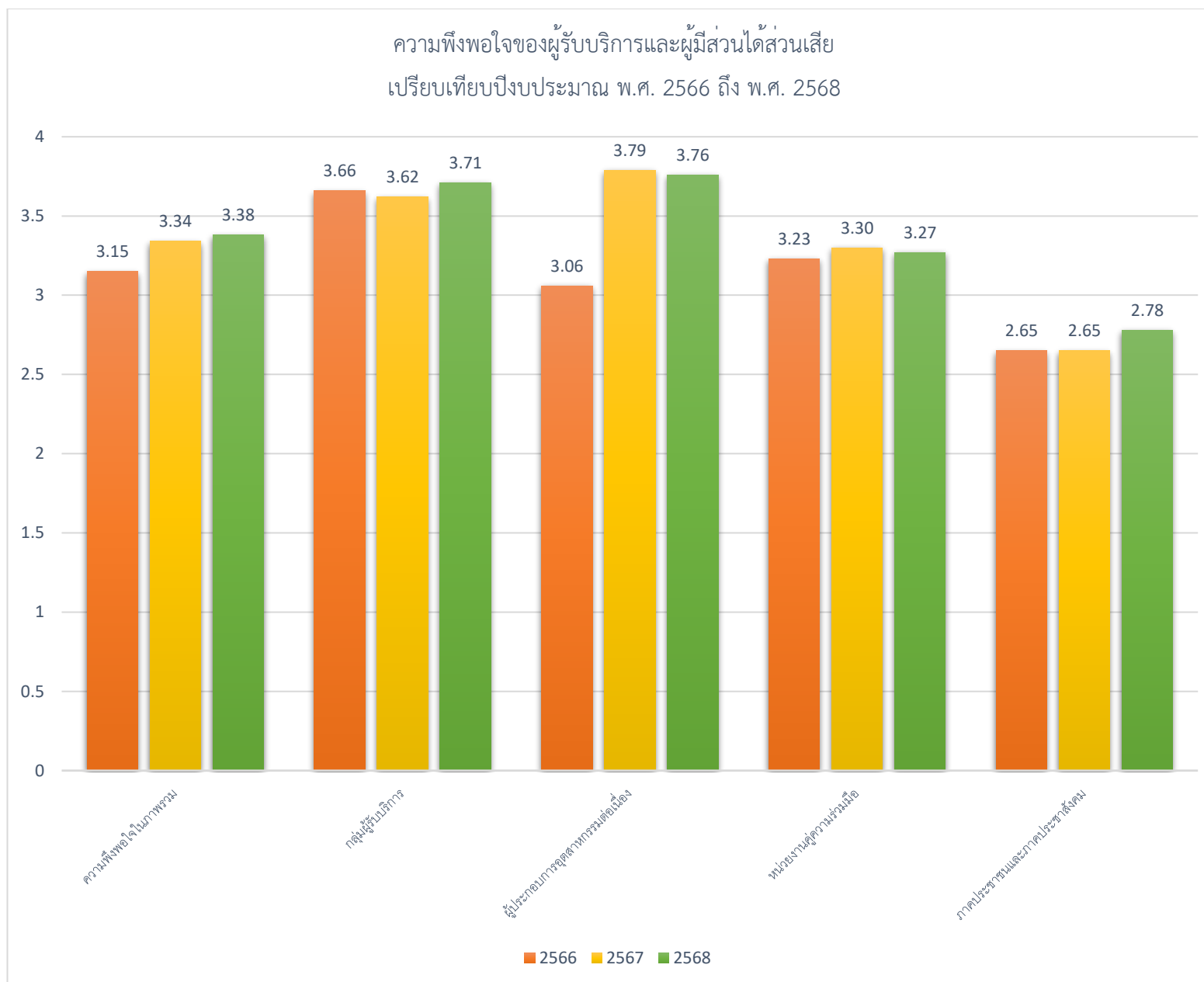
ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

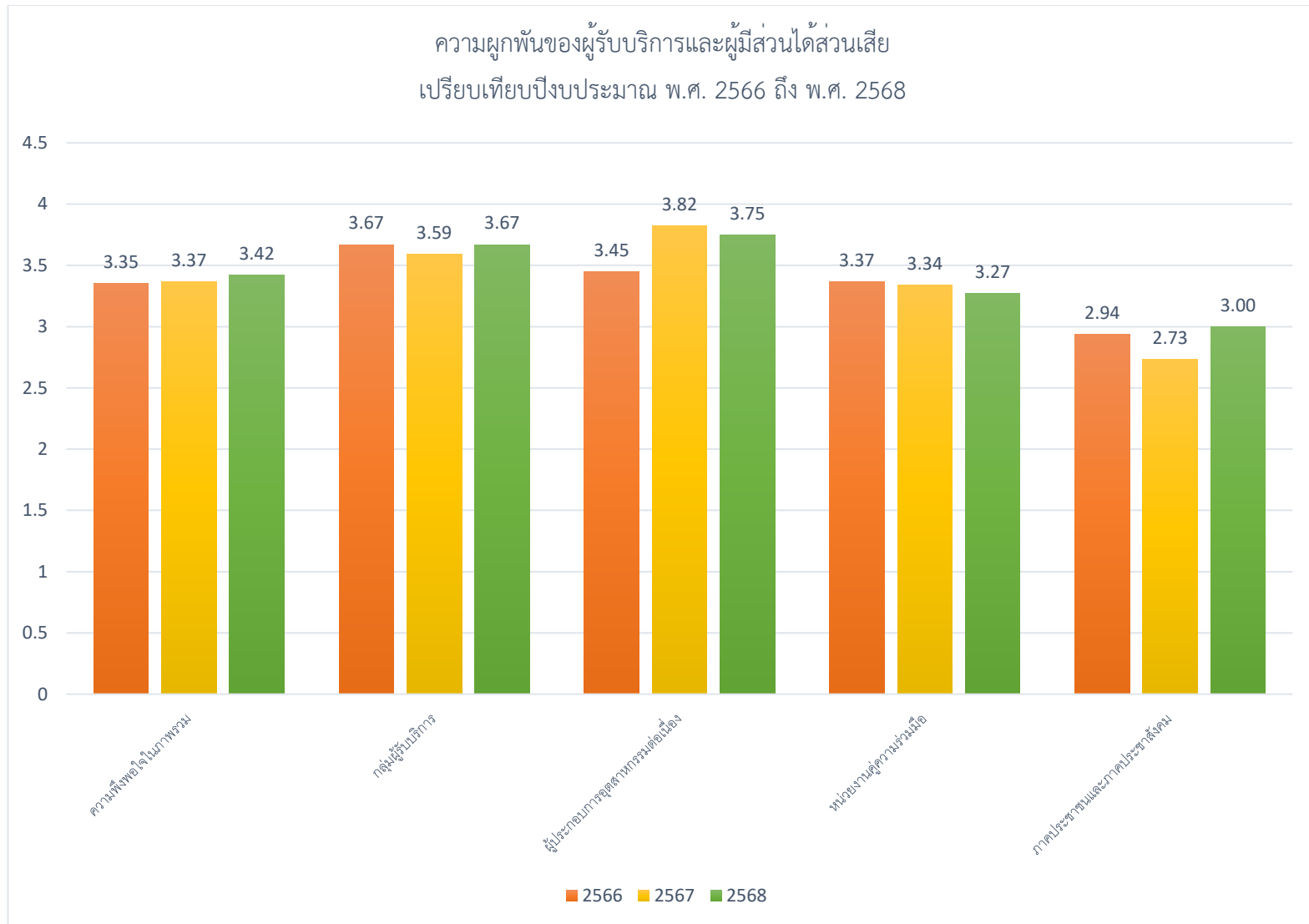
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



	ความเชื่อมั่น ต่อวิสัยทัศน์	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน
• ภาพรวม	82.50 %	84.50 %	85.50 %
• ผู้รับบริการ	91.75 %	92.75 %	91.75 %
• หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	89.25 %	94.00 %	93.75 %
• ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมต่อเนื่อง	78.75 %	81.75 %	81.75 %
• ภาคประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากการประกอบการ อุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือ ภาคประชาสังคม	69.75 %	69.50 %	75.00 %







บทสรุปผู้บริหาร

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการ และนำผลการสำรวจมาปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กพร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันฯ ผ่านระบบ Online ในรูปแบบ Google Form โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะสำคัญขององค์การที่ใช้ในการประเมิน PMQA ประกอบด้วย ผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการและประชาชนผู้ขอรับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง หน่วยงานคู่ความร่วมมือ และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานและภาคประชาสังคม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 332 ราย สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม เท่ากับ 3.30 หรือร้อยละ 82.50 อยู่ในช่วงเชื่อมั่นมากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.67 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เท่ากับ 3.57 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.15 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.79 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวม เท่ากับ 3.38 หรือร้อยละ 84.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.76 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.71 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.27 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

3. ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันในภาพรวมต่อ กพร. เท่ากับ 3.42 หรือร้อยละ 85.50 โดยผู้รับบริการ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.67 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.75 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.27 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. ความเป็นมา

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

จากภารกิจหลักดังกล่าว กรมจึงต้องปรับตัวในหลายด้านเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการเหมืองแร่ ประชาชน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และส่วนราชการที่เป็นคู่ความร่วมมือหรือส่งมอบงานต่อกัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์ของประชาชน ผ่านนโยบายสำคัญของกรม ได้แก่ การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแร่ การพัฒนากลไกการอนุญาต กำกับดูแล และการจัดสรรผลประโยชน์จากทรัพยากรแร่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ และการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนเพื่อพลิกโฉมให้กรมเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย กรมได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง 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 ค่าคะแนนมาตรวัดแบบประมาณค่า

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. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม เท่ากับ 3.30 หรือ ร้อยละ 82.50 อยู่ในช่วงเชื่อมั่นมากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.67 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องเท่ากับ 3.57 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.15 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.79 ดังตารางที่ 1

ผลการสำรวจสะท้อนว่า ผู้รับบริการหลักมีความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ในระดับสูง ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีของความสำเร็จในการดำเนินงาน ต่อยอดถึงความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่น อย่างไรก็ตามพบความท้าทายสำคัญจากกลุ่ม ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งแสดงความเชื่อมั่นต่ำที่สุด กพร. ควรเร่งดำเนินการยกระดับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนฯ โดยเน้นการสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในภารกิจของกรมฯ การเปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็น และนำความคิดเห็นของกลุ่มดังกล่าวมาใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ การสื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดช่องว่างความเชื่อมั่นและสร้างความยอมรับในระยะยาว

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความเชื่อมั่น	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาพรวม	39.45	51.38	8.50	0.67	3.30	82.50
ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
1. ผู้รับบริการ 	67.40	31.80	0.80	-	3.67	91.75
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	57.10	42.90	-	-	3.57	89.25
3. หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	29.10	60.00	8.20	2.70	3.15	78.75
4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม 	4.20	70.80	25.00	-	2.79	69.75

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวม เท่ากับ 3.38 หรือร้อยละ 84.50 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องมีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.76 รองลงมาเป็นผู้รับบริการ เท่ากับ 3.71 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.27 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.78 ดังตารางที่ 2

แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลักได้อย่างยอดเยี่ยม ซึ่งการดำเนินงานของกรมได้สร้างความประทับใจและความพึงพอใจในระดับสูงให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการโดยตรง อย่างไรก็ตาม การสำรวจมีความท้าทายเร่งด่วนคือคะแนนความพึงพอใจที่ต่ำอย่างมีนัยสำคัญ โดยช่องว่างความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ (3.71) กับ ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม (2.78) ที่ห่างกันเกือบ 1 คะแนนเต็ม เป็นสัญญาณที่บ่งชี้ว่า การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มที่ได้รับผลกระทบยังคงเป็นจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาพรวม	48.33	41.73	9.72	0.22	3.38	84.50
1. ผู้รับบริการ	72.90	25.60	1.50	-	3.71	92.75
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 	76.20	23.80	-	-	3.76	94.00
3. หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	37.30	53.60	8.20	0.90	3.27	81.75
4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการ อุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม 	6.90	63.90	29.20	-	2.78	69.50

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อ กพร. แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1 ผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 129 ราย ดังตารางที่ 3 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการ อุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.67 หรือร้อยละ 91.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.71 หรือร้อยละ 92.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็น คือ ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน เท่ากับ 3.77 หรือร้อยละ 94.25 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เท่ากับ 3.74 หรือร้อยละ 93.50 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม เท่ากับ 3.70 หรือร้อยละ 92.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ คุณภาพผลลัพธ์ของงาน (ความถูกต้อง ครบถ้วน) และจริยธรรม ธรรมาภิบาล (ความซื่อสัตย์ โปร่งใส) ของเจ้าหน้าที่ และความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ นี่คือหัวใจสำคัญที่ต้องรักษาและส่งเสริมต่อไป

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 89.50 มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงาน

หรือการให้บริการ เท่ากับ 3.60 หรือร้อยละ 90.00 และช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย เท่ากับ 3.63 หรือร้อยละ 90.75 ตามลำดับ

กพร. ควรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ควรใช้โอกาสนี้ในการทบทวนและสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ความจำเป็นของกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ มีการเผยแพร่งานบริการที่เป็นระบบออนไลน์ รวมทั้งช่องทางการให้บริการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการ ให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ Social ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Line@ Facebook และ Youtube ของกรม รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาประกอบการทบทวนการดำเนินงานของกรม ตลอดจนมีการกำหนด กลไกการสื่อสารย้อนกลับ (Feedback Loop) อย่างชัดเจน เพื่อสร้างการรับรู้ว่าทุกความคิดเห็นของผู้รับบริการถูก นำไปใช้ในการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง

ตารางที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ผู้รับบริการ						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และ อุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	67.40	31.80	0.80	-	3.67	91.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	72.90	25.60	1.50	-	3.71	92.75
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	68.57	29.73	1.61	0.09	3.67	91.75
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้ คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม 	69.80	30.20	-	-	3.70	92.50
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 	75.20	23.30	1.50	-	3.74	93.50
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก และเป็น ระบบ	68.20	28.70	3.10	-	3.65	91.25
4. ช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย 	63.60	35.60	0.80	-	3.63	90.75
5. ท่านได้รับบริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน 	73.60	26.40	-	-	3.77	94.25
6. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	70.50	27.20	2.30	-	3.68	92.00
7. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟัง ความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น	69.80	29.50	0.70	-	3.69	92.25
8. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 	62.80	34.90	2.30	-	3.60	90.00
9. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	63.60	31.80	3.80	0.80	3.58	89.50

5.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 21 ราย ดังตารางที่ 4 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.57 หรือร้อยละ 89.25 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เท่ากับ 3.76 หรือร้อยละ 94.00 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็น คือ กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 3.76 หรือร้อยละ 94.00 กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีค่าเท่ากับ 3.71 หรือร้อยละ 92.75 และความพึงพอใจต่อนโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ เท่ากับ 3.67 หรือร้อยละ 91.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องพึงพอใจ คือ ความเป็นธรรม ในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ และการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้ง มีความพึงพอใจในการจัดหาวัตถุดิบที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันว่า กพร. ได้สร้างความไว้วางใจและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดหาวัตถุดิบที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม เท่ากับ 3.38 หรือร้อยละ 84.50 ทั้งนี้ ประเด็นนโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ และความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.57 หรือร้อยละ 89.25

กลุ่มผู้ประกอบการต่อเนื่อง มีความพึงพอใจต่อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายด้านต่าง ๆ ของ กพร. ค่อนข้างต่ำ ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ การจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง การสนับสนุนด้านราคาวัตถุดิบที่เหมาะสม ซึ่งสะท้อนถึงกลไกตลาดที่ กพร. อาจควบคุมได้ยาก แต่มีความคาดหวังจากผู้ประกอบการสูง กพร. จึงควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพได้ภายใต้ราคาที่เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป รวมถึงควรมีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมด้วย

ตารางที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	57.10	42.90	-	-	3.57	89.25
ความพึงพอใจในภาพรวม	76.20	23.80	-	-	3.76	94.00
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	62.49	35.13	2.38	-	3.60	90.00
1. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ 	66.70	33.30	-	-	3.67	91.75
2. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง 	61.90	33.30	4.80	-	3.57	89.25
3. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ 	57.10	42.90	-	-	3.57	89.25
4. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม 	47.60	42.90	9.50	-	3.38	84.50
5. กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ 	76.20	23.80	-	-	3.76	94.00
6. กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 	71.40	28.60	-	-	3.71	92.75
7. กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 	61.90	33.30	4.80	-	3.57	89.25
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	57.10	42.90	-	-	3.57	89.25

5.3 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 110 ราย ดังตารางที่ 5 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 3.15 หรือร้อยละ 78.75 อยู่ในช่วงพอใจมาก

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นว่า กพร. จะสามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้โดยมีการบูรณาการร่วมกันให้มากขึ้นผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประสานงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน เป็นสัญญาณว่า ความสัมพันธ์และความสะดวกในการทำงานร่วมกันยังสามารถพัฒนาได้อีก

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.27 หรือร้อยละ 81.75 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็น คือ การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ และมีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีค่าเท่ากันเท่ากับ 3.30 หรือร้อยละ 82.50 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เท่ากับ 3.29 หรือร้อยละ 82.25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. คือ ความสามารถในการบูรณาการ และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม คือ หัวใจของการทำงานกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ นอกจากนี้ จริยธรรม ความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ ก็ยังคงเป็นจุดแข็งที่เด่นชัด

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน เท่ากับ 3.21 หรือร้อยละ 80.25 ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.23 หรือร้อยละ 80.75 และมีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ เท่ากับ 3.24 หรือร้อยละ 81.00

ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการทำงานร่วมกันอาจเกิดจาก ข้อจำกัดทางกฎหมาย ระเบียบ และ ความคลุมเครือของกระบวนการ บังชี้ว่าระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานอาจสร้างความยุ่งยากหรือข้อจำกัดในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานต่ำที่สุด นี่คือนจุดที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะความไม่ชัดเจนของกระบวนการเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน กพร. ควรใช้จุดแข็งด้านการบูรณาการที่มีอยู่แล้วในการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่วมกันที่เน้นความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาที่แน่นอน และให้ความสำคัญกับการ ทบทวนระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ กับหน่วยงานภายนอก เพื่อลดอุปสรรคทางกฎหมายและยกระดับความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ในระยะยาว

ตารางที่ 5 ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ค่าดัชนี	ร้อยละ
หน่วยงานคู่ความร่วมมือ						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐานสู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	29.10	60.00	8.20	2.70	3.15	78.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	37.30	53.60	8.20	0.90	3.27	81.75
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	36.39	54.40	8.31	0.90	3.26	81.50
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน	35.50	57.30	6.40	0.80	3.27	81.75
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 	37.30	55.40	6.40	0.90	3.29	82.25
3. การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ 	38.20	54.50	6.40	0.90	3.30	82.50
4. ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน 	34.60	53.60	10.00	1.80	3.21	80.25
5. มีการดำเนินงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	36.40	54.50	8.20	0.90	3.26	81.50
6. มีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 	40.00	50.0	10.00	-	3.30	82.50
7. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 	34.60	54.50	10.90	-	3.24	81.00
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	34.50	55.50	8.20	1.80	3.23	80.75

5.4 ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 72 ราย ดังตารางที่ 6 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน เท่ากับ 2.79 หรือร้อยละ 69.75 อยู่ในช่วงพอใจมาก

จะเห็นว่า ทุกตัวชี้วัดหลักอยู่ในระดับต่ำที่สุดในบรรดาทุกกลุ่มที่สำรวจ แสดงถึงความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันด่วนที่ เพราะกลุ่มนี้เป็นตัวชี้วัดความสามารถของ กพร. ในการรักษาสัมดุลระหว่างการพัฒนาอุตสาหกรรมกับความปลอดภัยของสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดความขัดแย้ง และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.78 หรือร้อยละ 69.50 อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็น คือ มีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย เท่ากับ 2.88 หรือร้อยละ 72.00 มีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน เท่ากับ 2.86 หรือร้อยละ 71.50 มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 2.83 หรือร้อยละ 70.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

จากผลการสำรวจของกลุ่มภาคประชาชน พบว่า ในส่วนของความพร้อมของช่องทางการสื่อสาร กพร. มีเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ที่ กพร. ดำเนินการสร้างความพึงพอใจต่อกลุ่มภาคประชาชน เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นในการอนุญาตประทานบัตร โครงการเหมืองแร่ปลอดภัย ห่วงใยประชาชน และการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นหลังจากได้รับความคิดเห็นนั้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มภาคประชาชน ได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเท่ากันเท่ากับ 2.67 หรือร้อยละ 66.75 มีการดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยต่อชุมชน เท่ากับ 2.72 หรือร้อยละ 68.00 ตามลำดับ

จะเห็นว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ แม้ กพร. จะมีความพร้อมของช่องทางการสื่อสาร มีเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย แต่สิ่งที่สำคัญคือ เนื้อหาที่ส่งออกไปต้องเข้าใจง่ายและสม่ำเสมอ โดยใช้จุดแข็งของช่องทางที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือ พร้อมทั้งการจัดการแก้ไขปัญหาที่ยังต้องปรับปรุง เพื่อให้ภาคประชาสังคมรู้สึกว่าการมีอยู่ของอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานนำมาซึ่งความคุ้มค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมก็เป็นจุดอ่อนที่กรมต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเช่นกัน

ตารางที่ 6 ผลสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)				ความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ค่าดัชนี	ร้อยละ
ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม						
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”						
ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.20	70.80	25.00	-	2.79	69.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	6.90	63.90	29.20	-	2.78	69.50
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.	7.57	62.82	29.46	0.15	2.78	69.50
1. มีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย 🟢	13.90	59.70	26.40	-	2.88	72.00
2. มีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน 🟢	8.30	69.50	22.20	-	2.86	71.50
3. มีการดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยต่อชุมชน 🟡	9.70	52.80	37.50	-	2.72	68.00
4. มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	5.60	55.60	38.80	-	2.67	66.75
5. มีการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุมชน และประชาชน	5.60	65.20	29.20	-	2.76	69.00
6. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ 🟡	5.60	55.60	38.80	-	2.67	66.75
7. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ 🟢	6.90	69.50	23.60	-	2.83	70.75
8. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 🟡	4.20	70.80	23.60	1.40	2.78	69.50
9. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ 🟢	8.30	66.70	25.00	-	2.83	70.75

6. ผลสำรวจด้านความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนของผลการสำรวจความผูกพันฯ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีลักษณะผูกขาด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้น ความผูกพันจึงสะท้อนได้จากการสอบถามทัศนคติถึงความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปกป้องชื่อเสียง และช่วยเหลือภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันภาพรวมต่อ กพร. เท่ากับ 3.42 หรือร้อยละ 85.50 โดยผู้รับบริการ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.67 หรือร้อยละ 91.75 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.75 หรือร้อยละ 93.75 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.27 หรือร้อยละ 81.75 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.00 หรือร้อยละ 75.00 ซึ่งหากพิจารณาผลสำรวจ จะเห็นว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจที่ กพร. ได้รับในทุก

กลุ่มเป้าหมาย หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการดำเนินงานมากเท่าใด ก็จะมีเพิ่มเติมใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุน และปกป้องชื่อเสียงของ กพร. มากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ดังนั้น การเพิ่มความผูกพันของ กพร. ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจริงที่สร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม ภาคประชาชน ที่มีคะแนนความผูกพันต่ำที่สุด (3.00) กพร. จึงต้องมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเชิงลึกเพื่อยกระดับความพึงพอใจในกลุ่มนี้ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความผูกพันและความยั่งยืนของ กพร. ในระยะยาวต่อไป ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายประเด็น

ความผูกพันต่อ กพร.	ผู้รับบริการ		ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ต่อเนื่อง		หน่วยงานคู่ความ ร่วมมือ		ภาคประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากการ ประกอบการ อุตสาหกรรมแร่และ อุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม	
	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ	ค่าดัชนี*	ร้อยละ
ภาพรวม	3.67	91.75	3.75	93.75	3.27	81.75	3.00	75.00
1. ยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้อง ชื่อเสียงให้กับ กพร.	3.63	90.75	3.76	94.00	3.23	80.75	3.03	75.75
2. ยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	3.69	92.25	3.67	91.75	3.35	83.75	3.08	77.00
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและความผูกพัน กับ กพร.	3.70	92.50	3.81	95.25	3.24	81.00	2.90	72.50

7. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.1) กลุ่มผู้รับบริการ

1. คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เข้าใจง่าย การบริการที่เป็นมิตร และให้การช่วยเหลือในทุกเรื่อง
2. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
3. ความชัดเจนของข้อมูล มีข้อมูลสนับสนุนในการตอบทุกปัญหา

7.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

1. การตอบคำถามที่ตรงประเด็น ชัดเจน และให้คำแนะนำที่เกิดประโยชน์จากเจ้าหน้าที่
2. แรงจูงใจในการพิจารณาคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ
3. การสนับสนุนข้อมูลวิชาการ งานวิจัย แนวทางการรีไซเคิลนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ตามหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียน

4. เพิ่มความถี่และสถานที่จัดการสัมมนาในการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจสามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจด้วยความคุ้มค่ามากที่สุด (เพิ่มฐานข้อมูลให้สถานประกอบการรู้ถึงการหมุนเวียนวัตถุดิบระหว่างองค์กร)

5. สนับสนุนความรู้แก่ภาคเอกชน และยกระดับสถานประกอบการ

7.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

1. การยกระดับบริการ พัฒนางานสู่ดิจิทัลและกระบวนการทำงานที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาระบบที่ทันสมัย โปร่งใส ทำธุรกรรมออนไลน์ได้ พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

2. การเสริมสร้างความเชี่ยวชาญและคุณภาพบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถให้บริการและคำปรึกษาได้อย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. การเป็นที่พึ่ง และพี่เลี้ยงด้านกฎหมายและองค์ความรู้ ต้องการให้เป็นพี่เลี้ยงที่ดี โดยเฉพาะด้านกฎหมาย จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เปลี่ยนแปลงแก้ไข ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกอบกิจการเหมืองแร่

4. ความต้องการด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน ต้องการให้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและรับทราบผลการดำเนินงาน มีการดำเนินการด้วยความโปร่งใสยิ่งขึ้น สร้างความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน

5. การทำงานแบบบูรณาการและความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น การทำงานร่วมหลายหน่วยงานเป็นเรื่องยากแต่คาดหวังว่า กพร. จะทำได้ดี กพร. ควรเสริมภารกิจในภูมิภาคให้มากขึ้น

7.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม

1. การลงพื้นที่เชิงรุกเพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรม ต้องการให้ลงพื้นที่แก้ไขปัญหามือแรกที่เกิดกับชุมชน เพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหามือแรกและเข้าถึงชุมชน มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อให้การแก้ไขปัญหาดตรงจุด

2. ความต้องการด้านการพัฒนาอาชีพและยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชน ต้องการให้มีการพัฒนาชุมชน สร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน และทำให้ชาวบ้านมีผลกระทบน้อยที่สุด รวมทั้งมีการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ

3. การเสริมสร้างองค์ความรู้และการสื่อสารให้กับประชาชน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้ความรู้กับชาวบ้านที่ใกล้เคียงเพื่อให้ชาวบ้านสามารถเสนอปัญหาได้อย่างถูกต้อง ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น ความทั่วถึงของการแจ้งข่าวสาร เช่น เวลาตรวจสอบสุขภาพประจำปี

4. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น เน้นย้ำให้ กพร. ร่วมกับ อบต. และจังหวัดร่วมกับเมือง จัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญห และ กพร. ควรเป็นหน่วยงานหลักในการชักชวนความเข้าใจร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีอยู่ เห็นว่า กพร. ยังมีการดูแลประชาชนดี และพึงพอใจในการสอบถาม

8. ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข

8.1) กลุ่มผู้รับบริการ

1. ความรวดเร็วและระยะเวลาในการดำเนินการ ความล่าช้า ขั้นตอนการดำเนินงาน ความรวดเร็ว (ถูกกล่าวถึงซ้ำ ๆ มากที่สุด) ควรเร่งรัดขั้นตอนในการอนุญาตประทานบัตร กำหนดกรอบเวลาให้ชัดเจนในการอนุญาต
2. ขั้นตอนและกฎระเบียบที่ซับซ้อนไม่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และกระชับขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งขอกฎหมายบางรายการที่ผู้ประกอบการมีข้อจำกัดในการดำเนินการ มีการแก้ไขระเบียบล่าช้า (เช่น ยกเลิกแหล่งหิน) ความเป็นมาตรฐานในการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละคนตีความไม่ค่อยเหมือนกัน
3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยี (Digital Service) พัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านออนไลน์มากขึ้น ใช้ระบบออนไลน์ 100% อยากให้มีคำขอออนไลน์ การใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว
4. การสื่อสารและการให้ความรู้ มีการสื่อสารให้มากขึ้น เปิดอบรมเทคนิคใหม่ๆ บ่อยขึ้น อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ กฎหมาย ที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้รับทราบข้อมูลแบบอัปเดต
5. ปัญหาด้านการตรวจสอบรายงาน ความเห็นของเจ้าหน้าที่ สรข. และ กวบ. ไม่ค่อยตรงกันทำให้ผู้ประกอบการเกิดความล่าช้า การตรวจสอบรายงานและแผนผังโครงการควรแก้ไขระเบียบอนุโลมให้บริษัทส่งแบบร่างก่อนส่งฉบับจริง
6. ข้อเสนอเฉพาะด้านนโยบาย อนุญาตประทานบัตรแร่ย์ซัมและแร่แอนไฮไดรต์ให้มากขึ้น อยากให้ขั้นตอนการขอใบอนุญาตส่งออกจบในที่เดียว ยกเลิกเขตแหล่งหิน และถอนคำขอประทานบัตรที่ผู้ขอไม่ได้ดำเนินการใด ๆ เป็นเวลานาน

8.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

1. การบริการที่ล่าช้า ควรมีการติดต่อประสานงานเพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
2. การละเลยเรื่องระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

8.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

1. ปัญหาความล่าช้าและขั้นตอนการอนุมัติที่ซับซ้อน เอกสารอนุมัติล่าช้า ควรตัดขั้นตอนล่าช้าบ้าง กำหนดให้พิจารณาตามระยะเวลาที่กำหนด ตอบข้อหารือโดยเร็ว ขั้นตอนและกระบวนการรับคำขอต่าง ๆ ให้กระชับขึ้น
2. ความไม่ชัดเจนและปัญหาของกฎหมาย ระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกฎหมายควรมีความชัดเจน มีการแก้ไขกฎหมายที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง มีการจัดทำกฎหมายระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และในการตอบข้อหารือค่อนข้างคลุมเครือ
3. ปัญหาการประสานงานภายในองค์กรและระหว่างกรม โดยแต่ละกรมมีการประสานงานกันไม่ดี ต้องการให้มีการประสานงานภายในองค์กรให้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละกองควรมีการบูรณาการข้อมูลกัน

4. การควบคุมดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการขนส่ง วางมาตรการการควบคุมดูแลการขนส่งสินค้า (ความเร็ว หินหล่น) การลดฝุ่นจากการขนส่ง วางมาตรการควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อม ไม่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญต่อผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง

5. ความโปร่งใสและการกำกับดูแลการใช้เงินกองทุน ไม่มีการควบคุมการใช้จ่ายเงินกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน ซึ่งไม่โปร่งใส องค์ประกอบคณะกรรมการไม่เป็นไปตามกฎหมาย ต้องการให้แก้ไขปัญหาคือความโปร่งใสในการใช้เงินกองทุนเพื่อแก้ไขปัญหาชุมชนที่ตั้งเหมือง

8.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

1. ปัญหาด้านฝุ่นละอองและมลพิษทางเสียงจากเหมืองแร่ ต้องการให้ดูแลเรื่องฝุ่นละออง เสียงรบกวนจากเหมืองแร่และรถบรรทุกแร่ โดยดำเนินการปิดตาข่ายให้สูงขึ้น และทำละอองน้ำลดฝุ่น

2. การควบคุมดูแลการขนส่งที่ขาดประสิทธิภาพ ต้องการให้ควบคุมดูแลการขนส่งหินไม่ให้หล่นตามพื้นถนน ควบคุมดูแลการขนส่งให้ฝุ่นเหลือน้อยที่สุด มาตรการการจัดการรถบรรทุกหินและฝุ่น รวมถึงการจำกัดความเร็ว และการมีวินัยในการขับรถ

3. ความไม่โปร่งใสในการบริหารจัดการเงินกองทุน ไม่มีการควบคุมการใช้จ่ายเงินกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน ซึ่งไม่โปร่งใส องค์ประกอบคณะกรรมการไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยเหมืองเป็นผู้ใช้เงินเอง ชุมชนที่ได้รับผลกระทบที่ใกล้เคียงควรได้รับเงินเยียวยา มากกว่าครอบครัวละ 1,000 บาทต่อเดือน

4. ข้อจำกัดด้านบุคลากรและการสื่อสารข้อมูล เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางออนไลน์ยังมีน้อย คาดหวังที่จะประสานงานได้อย่างรวดเร็ว การแจ้งข้อมูลเวลามีตรวจสุขภาพประจำปีไม่ทั่วถึง

5. ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานที่เกิดจากเหมืองแร่ เช่น ถนนพังบ่อย ควรมียกถนนภายในเหมืองเพื่อลดภาระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลดความเดือดร้อนของชาวบ้าน

9. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

9.1) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล รูปแบบการเก็บแบบสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์ และการส่งหนังสือขอความร่วมมือไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้การสื่อความหมายข้อเสนอแนะ และความต้องการ ผ่านตัวอักษรในบางประเด็นไม่มีความชัดเจน ดังนั้น ในการสำรวจในครั้งต่อไปจึงควรใช้การเก็บข้อมูลออนไลน์เป็นพื้นฐาน แต่ต้องเสริมด้วยวิธีการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรง เช่น การจัดกลุ่มสนทนาเฉพาะกิจหรือการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นปัญหาที่พบข้อจำกัดสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนและครบถ้วน

9.2) การตอบกลับของแบบสอบถาม มีจำนวนน้อย ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือกลุ่มภาคประชาชน และภาคประชาสังคมมักประสบปัญหาในการเข้าถึงช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้มีน้อย แม้จะมีการดำเนินการเชิงรุกด้วยการส่งแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารไปยังหน่วยงานท้องถิ่น 38 แห่ง เพื่อ

ขอความอนุเคราะห์ส่งต่อให้ประชาชนโดยรอบสถานประกอบการแล้วก็ตาม แต่ผลตอบกลับจากหน่วยงานท้องถิ่นกลับมีเพียงประมาณกึ่งหนึ่ง ดังนั้น เพื่อยกระดับความสมบูรณ์ของข้อมูลในการสำรวจครั้งต่อไป จึงจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการคัดเลือกและใช้ข้อมูลที่อยู่ของผู้ประกอบการเหมืองแร่และหน่วยงานท้องถิ่นที่มีการทำงานร่วมกับกรมเป็นฐานข้อมูลหลัก พร้อมทั้งเพิ่มปริมาณการจัดส่งแบบสอบถามเพื่อเพิ่มโอกาสในการตอบรับ

9.3) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน การดำเนินงานสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้ ยังคงพบอุปสรรคสำคัญด้านการขยายขอบเขตความร่วมมือจากหน่วยงานภายใน ส่งผลให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง โดยสังเกตได้จากผลสำรวจหัวข้อ "ท่านติดต่อกับหน่วยงานใดของ กพร." ที่พบว่า ผู้รับบริการไม่ได้กล่าวถึงหรือกล่าวถึงบางหน่วยงานน้อยมาก เพื่อแก้ไขข้อจำกัดนี้และนำมาซึ่งฐานข้อมูลที่สมบูรณ์หลากหลายมิติในการสำรวจครั้งต่อไป จึงควรกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เข้มข้นขึ้น อาทิ การบูรณาการการประชาสัมพันธ์เข้ากับการจัดกิจกรรมหลักของกรม เช่น กิจกรรมเหมืองแร่ปลอดภัยใส่ใจประชาชน หรือการประชุมสัมมนาต่าง ๆ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และ
ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้รับบริการ (DPIM 1)



**แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : แบบสอบถามฯ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติราชการของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฯ มา ณ โอกาสนี้

คำนิยาม : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการจากกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่เข้าไปให้บริการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.
- ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.
- ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทผู้รับบริการ

☐ ผู้ประกอบการ ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ประเภทการรับบริการจาก กพร. (เลือกได้มากกว่า 1 ประเภท)

- ☐ ขอใบอนุญาต ประเภท.....
- ☐ ขอรับบริการวิเคราะห์แร่ โลหะ และธรณีวิทยา
- ☐ ขอรับบริการข้อมูล และคำปรึกษา
- ☐ ขอตรวจสอบกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกรณีพิพาทและแก้ไขปัญหา
- ☐ ขอรับบริการการฝึกอบรม/โครงการต่าง ๆ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ท่านติดต่อกับหน่วยงานใดของ กพร. (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานเลขานุการกรม | ☐ กองกฎหมาย |
| ☐ กองบริการงานอนุญาต | ☐ กองบริหารจัดการวัตถุอันตราย |
| ☐ กองนวัตกรรมวัตถุอันตรายและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | ☐ กองบริหารสิ่งแวดล้อม |
| ☐ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | ☐ กองวิศวกรรมบริการ |
| ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน |
| ☐ สรข. 1 จ. สงขลา | ☐ สรข. 2 จ. อุตรดิตถ์ |
| ☐ สรข. 3 จ. เชียงใหม่ | ☐ สรข. 4 จ. ภูเก็ต |
| ☐ สรข. 5 จ. พิษณุโลก | ☐ สรข. 6 จ. นครราชสีมา |
| ☐ สรข. 7 จ. ราชบุรี | |

2

ท่านติดต่อประสานงานกับ กพร. ทางช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ
 ☐ โทรศัพท์
 ☐ Website/e-mail
☐ Line/Facebook
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ท่านรับรู้ข่าวสารของ กพร. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ
 ☐ โทรศัพท์/หนังสือพิมพ์
 ☐ Website/e-mail
☐ Line/Facebook/YouTube
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				ไม่ทราบ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”					
1. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบกรอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม				
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้				
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก และเป็นระบบ				
4. ช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย				
5. ท่านได้รับบริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน				
6. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ				
7. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น				
8. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ				
9. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
10. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ กพร.				

ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.

ข้อความคำถาม	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร.				
2. ท่านยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น				
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กพร.				

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ

- ความต้องการที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจ)

.....

- ความคาดหวังที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการในอนาคต)

.....

- ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข (การให้บริการ กระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ หรือด้านอื่น ๆ)

.....

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง (DPIM 2)



**แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : แบบสอบถามฯ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติราชการของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฯ มา ณ โอกาสนี้

คำนิยาม : ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง หมายถึง ผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานมาใช้ในการประกอบการอุตสาหกรรม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ตอนที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันกับ กพร.

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทสถานประกอบการ

- ☐ อุตสาหกรรมก่อสร้าง/ปูนซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ซีเมนต์
- ☐ อุตสาหกรรมเซรามิก/แก้ว และกระจก
- ☐ อุตสาหกรรมแปรรูปหินอ่อน/หินแกรนิต
- ☐ อุตสาหกรรมยิปซัมและผลิตภัณฑ์
- ☐ อุตสาหกรรมโลหะ (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ทองแดง สังกะสี เป็นต้น)
- ☐ อุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (โปรดระบุ)

ท่านติดต่อกับหน่วยงานใดของ กพร. (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานเลขานุการกรม | ☐ กองกฎหมาย |
| ☐ กองบริการงานอนุญาต | ☐ กองบริหารจัดการวัตถุดิบอุตสาหกรรม |
| ☐ กองนวัตกรรมวัตถุดิบและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | ☐ กองบริหารสิ่งแวดล้อม |
| ☐ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | ☐ กองวิศวกรรมบริการ |
| ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน |
| ☐ สรช. 1 จ. สงขลา | ☐ สรช. 2 จ. อุตรดิตถ์ |
| ☐ สรช. 3 จ. เชียงใหม่ | ☐ สรช. 4 จ. ภูเก็ต |
| ☐ สรช. 5 จ. พิษณุโลก | ☐ สรช. 6 จ. นครราชสีมา |
| ☐ สรช. 7 จ. ราชบุรี | |

ท่านติดต่อประสานงานกับ กพร. ทางช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ | ☐ โทรศัพท์ | ☐ Website/e-mail |
| ☐ Line/Facebook | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

2

ท่านรับรู้ข่าวสารของ กพร. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ
 ☐ โทรศัพท์/หนังสือพิมพ์
 ☐ Website/e-mail
☐ Line/Facebook/YouTube
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				ไม่ทราบ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้ได้เป็นอย่างดียั่งยืน”					
1. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ท่านสามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ				
2. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ท่านสามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง				
3. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ท่านได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ที่มา เวลาในการส่งมอบ เป็นต้น				
4. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม				
5. กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ				
6. กพร. เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น				
7. กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ				
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
9. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ กพร.				

หมายเหตุ วัตถุดิบ หมายถึง วัตถุดิบจากแร่ โลหะ และสารประกอบโลหะ

ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.

ข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ผูกพัน
1. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร.				
2. ท่านยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น				
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กพร.				

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ

- ความต้องการที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจ)

.....

- ความคาดหวังที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการในอนาคต)

.....

- ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข (การให้บริการ กระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ หรือด้านอื่น ๆ)

.....

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (DPIM 3)



**แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : แบบสอบถามฯ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติราชการของ
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ
หน่วยงานคู่ความร่วมมือ ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฯ มา ณ โอกาสนี้

คำนิยาม : หน่วยงานคู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มคนที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทหน่วยงานของท่าน

- | | |
|--|---|
| ☐ หน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนกลาง | ☐ หน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาค |
| ☐ หน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น | ☐ รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ องค์การมหาชน | ☐ ผู้ประกอบการและภาคเอกชน |
| ☐ สถาบันการศึกษา | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ท่านติดต่อกับหน่วยงานใดของ กพร. (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานเลขานุการกรม | ☐ กองกฎหมาย |
| ☐ กองบริการงานอนุญาต | ☐ กองบริหารจัดการวัตถุอันตราย |
| ☐ กองนวัตกรรมวัตถุอันตรายและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | ☐ กองบริหารสิ่งแวดล้อม |
| ☐ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | ☐ กองวิศวกรรมบริการ |
| ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน |
| ☐ สรช. 1 จ. สงขลา | ☐ สรช. 2 จ. อุตรดิตถ์ |
| ☐ สรช. 3 จ. เชียงใหม่ | ☐ สรช. 4 จ. ภูเก็ต |
| ☐ สรช. 5 จ. พิษณุโลก | ☐ สรช. 6 จ. นครราชสีมา |
| ☐ สรช. 7 จ. ราชบุรี | |

2

ท่านติดต่อประสานงานกับ กพร. ทางช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ
 ☐ โทรศัพท์
 ☐ Website/e-mail
☐ Line/Facebook
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ท่านรับรู้ข่าวสารของ กพร. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ หนังสือ/จดหมายราชการ
 ☐ โทรศัพท์/หนังสือพิมพ์
 ☐ Website/e-mail
☐ Line/Facebook/YouTube
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				ไม่ทราบ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”					
1. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน				
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้				
3. การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ				
4. ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน				
5. มีการดำเนินงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ				
6. มีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น				
7. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ				
8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
9. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ กพร.				

ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.

ข้อความ	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร.				
2. ท่านยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น				
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและความผูกพันกับ กพร.				

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ

- ความต้องการที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจ)

.....

- ความคาดหวังที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการในอนาคต)

.....

- ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข (การให้บริการ กระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ หรือด้านอื่น ๆ)

.....

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....



ภาคประชาชนและภาคประชาสังคม (DPIM 4)

**แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบ
จากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน และภาคประชาสังคม
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : แบบสอบถามฯ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติราชการของ
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน และ
ภาคประชาสังคม ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฯ มา ณ โอกาสนี้

คำนิยาม : ภาคประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งทางบวกและทาง
ลบจากการประกอบการอุตสาหกรรมพื้นฐานและอุตสาหกรรมแร่ในด้านความเป็นอยู่ด้านสุขภาพ
ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ

ภาคประชาสังคม คือ กลุ่ม มูลนิธิ สมาคม เครือข่าย องค์การพัฒนาเอกชน NGOs ที่มีการกิจ
ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการแร่

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์

ตอนที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันกับ กพร.

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานะ ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

☐ ภาคประชาชน

☐ ภาคประชาสังคม

สถานะ ท่านเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือไม่

☐ ใช่ (เลือกได้มากกว่า 1 ประเด็น) ☐ ไม่ใช่ (ยุติการทำแบบสอบถาม)

☐ ได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงพื้นที่ประกอบการเหมืองแร่ หรืออุตสาหกรรม
พื้นฐาน หรือบริเวณแนวเส้นทางขนส่งแร่ เป็นต้น

☐ ได้รับผลกระทบโดยอ้อม เช่น การประกอบอาชีพใหม่ การตั้งร้านขายสินค้า ร้านปะยางรถบรรทุก
ร้านอาหาร เพื่อรองรับความต้องการซื้อสินค้าของพนักงานในเหมืองแร่ เป็นต้น

☐ ได้รับผลกระทบทางบวก เช่น เงินผลประโยชน์พิเศษแก่รัฐเพื่อพัฒนาชุมชน กองทุนพัฒนาหมู่บ้าน
กองทุนสุขภาพ กองทุนฟื้นฟูพื้นที่เหมืองแร่ ค่าภาคหลวงแร่ เป็นต้น

☐ ได้รับผลกระทบทางลบ เช่น จากฝุ่นละออง เสียงรบกวน มลภาวะต่าง ๆ จากการประกอบการเหมืองแร่
หรืออุตสาหกรรมพื้นฐาน และการมีข้อร้องเรียน เป็นต้น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. มีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย				
2. มีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสภาพของประชาชน				
3. มีการดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยต่อชุมชน				
4. มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่				
5. มีการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุมชน และประชาชน				
6. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ				
7. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ				
8. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น				
9. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ				
10. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการดำเนินงานของ กพร.				

ตอนที่ 4 ความผูกพันกับ กพร.

ข้อความ	ระดับความผูกพัน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร.				
2. ท่านยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น				
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กพร.				

ตอนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ

- ความต้องการที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจ)

.....

.....

- ความคาดหวังที่ให้ กพร. ดำเนินการ (ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการในอนาคต)

.....

.....

- ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข (การให้บริการ กระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ หรือด้านอื่น ๆ)

.....

.....

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....