# สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (รอบ 6 เดือน)



ร้อยละความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม 78.50%

ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม 77.25%

ร้อยละความผูกพันต่อ กพร. ภาพรวม 82.75%



| สูงสุด 3 อันดับแรก | ดัชนีความพึงพอใจ |
|---|---|

## ผู้รับบริการ

ร้อยละความพึงพอใจ 90.92% ความผูกพันกับ กพร. 92.33%

| | |
|---|---|
| 1. ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 3.74 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ | 3.70 |
| 3. บริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน | 3.70 |
| 4. ให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ | 3.70 |

## ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ร้อยละความพึงพอใจ 72.19% ความผูกพันกับ กพร. 86.67%

| | |
|---|---|
| 1. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | 3.20 |
| 2. เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน | 3.10 |
| 3. ช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม | 2.90 |
| 4. นำความคิดเห็นมาปรับปรุง | 2.90 |

## หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ร้อยละความพึงพอใจ 78.78% ความผูกพันกับ กพร. 83.08%

| | |
|---|---|
| 1. ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 3.25 |
| 2. เปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วม | 3.25 |
| 3. มีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกัน | 3.24 |

## ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

ร้อยละความพึงพอใจ 67.19% ความผูกพันกับ กพร. 69.50%

| | |
|---|---|
| 1. เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม | 2.85 |
| 2. ให้บริการอย่างเท่าเทียม | 2.77 |
| 3. ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพ | 2.73 |

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
**กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 6 เดือน**

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. โดยเป็นการสำรวจฯ ระดับความพึงพอใจและความผูกพันในรอบ 6 เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งเริ่มดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 31 มกราคม – 31 มีนาคม 2566 โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะสำคัญขององค์การที่ใช้ในการประเมิน PMQA คือ ผู้รับบริการ (ผู้ประกอบการและประชาชนผู้ขอรับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง หน่วยงานคู่ความร่วมมือ และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานและภาคประชาสังคม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 176 ราย ซึ่งผลการสำรวจในครั้งนี้ไม่สามารถเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมาได้ เนื่องจากเป็นการสำรวจรอบ 6 เดือน เป็นครั้งแรก สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

## 1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี**ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ภาพรวม เท่ากับ 3.14 หรือร้อยละ 78.50 อยู่ในช่วงพอใจมาก** โดยกลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด เท่ากับ 3.61 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เท่ากับ 3.20 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.19 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.56 ตามลำดับ ตามตารางที่ 1

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของ กพร. ทั้งนี้ กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของ กพร. น้อยที่สุด ซึ่ง กพร. ต้องสร้างความเชื่อมั่นโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรม การเปิดโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

**ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม**

| กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความเชื่อมั่น | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ภาพรวม** | **37.91** | **43.57** | **13.07** | **5.45** | **3.14** | **78.50** |
| **ความเชื่อมั่นต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”** | | | | | | |
| 1. ผู้รับบริการ | 60.70 | 39.30 | - | - | 3.61 | 90.25 |
| 2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | 50.00 | 30.00 | 10.00 | 10.00 | 3.20 | 80.00 |
| 3. หน่วยงานคู่ความร่วมมือ | 32.90 | 57.00 | 6.30 | 3.80 | 3.19 | 79.75 |

| กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความเชื่อมั่น | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| 4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม | 8.00 | 48.00 | 36.00 | 8.00 | 2.56 | 64.00 |

| * หมายเหตุ | 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 |

## 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี**ความความพึงพอใจภาพรวม เท่ากับ 3.09 หรือร้อยละ 77.25 อยู่ในช่วงพอใจมาก** โดยกลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.64 รองลงมาเป็นหน่วยงานคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.15 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เท่ากับ 2.89 และภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม เท่ากับ 2.69 ตามลำดับ ตามตารางที่ 2

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกรม ทั้งนี้ กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกรมน้อยที่สุด ซึ่ง กพร. ต้องสร้างความพึงพอใจโดยการสื่อสารกับกลุ่มดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน

**ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม**

| กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ภาพรวม** | **35.24** | **42.23** | **19.02** | **3.51** | **3.09** | **77.25** |
| 1. ผู้รับบริการ | 64.76 | 34.42 | 0.82 | - | 3.64 | 90.92 |
| 2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | 31.25 | 33.75 | 27.50 | 7.50 | 2.89 | 72.19 |
| 3. หน่วยงานคู่ความร่วมมือ | 30.85 | 55.37 | 11.88 | 1.90 | 3.15 | 78.78 |
| 4. ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม | 14.11 | 45.32 | 35.90 | 4.67 | 2.69 | 67.19 |

## 3. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 3.1 ผู้รับบริการ

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ** มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 61 ราย ตามตารางที่ 3 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน **เท่ากับ 3.61 หรือร้อยละ 90.25 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด**

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ **เท่ากับ 3.64 หรือร้อยละ 90.92 อยู่ในช่วงพอใจมากที่สุด** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เท่ากับ 3.74 หรือร้อยละ 93.50 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม การได้รับบริการตรงกับความต้องการถูกต้อง และครบถ้วน และมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.70 หรือร้อยละ 92.50

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ ตัวบุคคลผู้ให้บริการ ซึ่งหากคนกลุ่มนี้เกษียณอายุราชการ อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้น จึงควรมีการสอนงานจากพี่สู่น้องผ่านกิจกรรม KM การถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ เพื่อปลูกฝังทักษะการบริการ และการจัดฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เท่ากับ 3.49 หรือร้อยละ 87.25 การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ เท่ากับ 3.56 หรือร้อยละ 89.00 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก และเป็นระบบ และช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.59 หรือร้อยละ 89.75

กพร. ควรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเผยแพร่ช่องทาง ขั้นตอนการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ Social ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Facebook Twitter และ Youtube ของกรม นอกจากนี้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของกรมควรนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาประกอบ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป

**ตารางที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ผู้รับบริการ** | | | | | | |
| **วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”** | | | | | | |
| ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน | 60.70 | 39.30 | - | - | 3.61 | 90.25 |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | **64.76** | **34.42** | **0.82** | **-** | **3.64** | **90.92** |
| **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.** | **72.10** | **27.90** | **-** | **-** | **3.72** | **93.00** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม | 70.50 | 29.50 | - | - | 3.70 | 92.50 |
| 2.. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 73.80 | 26.20 | - | - | 3.74 | 93.50 |
| 3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก และเป็นระบบ | 59.00 | 41.00 | - | - | 3.59 | 89.75 |
| 4. ช่องทางการให้บริการของ กพร. มีความสะดวก หลากหลาย และทันสมัย | 59.00 | 41.00 | - | - | 3.59 | 89.75 |
| 5. ท่านได้รับบริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และครบถ้วน | 70.50 | 29.50 | - | - | 3.70 | 92.50 |
| 6. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ | 70.50 | 29.50 | - | - | 3.70 | 92.50 |
| 7. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การลงประชามติ เป็นต้น | 65.60 | 34.40 | - | - | 3.66 | 91.50 |
| 8. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ | 59.00 | 37.70 | 3.30 | - | 3.56 | 89.00 |
| 9. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 54.10 | 41.00 | 4.90 | - | 3.49 | 87.25 |

### 3.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง** มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 10 ราย ตามตารางที่ 4 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน **เท่ากับ 3.20 หรือร้อยละ 80 อยู่ในช่วงพอใจมาก**

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นต่อ กพร. ทั้งนี้ หาก กพร. มีการพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการและยกระดับมาตรฐานการประกอบการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นได้มากขึ้น

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง **เท่ากับ 2.89 หรือร้อยละ 72.19 อยู่ในช่วงพอใจมาก** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 3.20 หรือร้อยละ 80.00 กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เท่ากับ 3.10 หรือร้อยละ 77.50 นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม และ กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 2.90 หรือร้อยละ 72.50

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. ที่ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่องพึงพอใจ คือ การให้บริการที่เท่าเทียม ซึ่งหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้นผู้ประกอบการฯ จะสามารถตรวจสอบสถานะได้จะช่วยสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของกรม รวมถึงการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการทำงาน จะสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการฯ จะรู้สึกว่ากรมให้ความสำคัญกับตนเอง รวมถึงมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการดำเนินงานของกรมในการมีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการฯ สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพได้ภายใต้ราคาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ และความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 2.70 หรือร้อยละ 67.50 นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และนโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 2.80 หรือร้อยละ 70.00

กลุ่มผู้ประกอบการต่อเนื่อง มีความพึงพอใจต่อนโยบายของ กพร. ข้างต้นค่อนข้างต่ำ กพร. จึงควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการต่อเนื่องโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้รับทราบถึงความต้องการให้ตรงประเด็น รวมทั้งสร้างความเข้าใจและการรับรู้นโยบายของกรม การชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป

**ตารางที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง**

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง** | | | | | | |
| **วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”** | | | | | | |
| ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน | 50.00 | 30.00 | 10.00 | 10.00 | 3.20 | 80.00 |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | 31.25 | 33.75 | 27.50 | 7.50 | 2.89 | 72.19 |
| **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.** | 30.00 | 40.00 | 20.00 | 10.00 | 2.90 | 72.50 |
| 1. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของธุรกิจ | 20.00 | 40.00 | 30.00 | 10.00 | 2.70 | 67.50 |

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| 2. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้สามารถจัดหาวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง | 30.00 | 30.00 | 30.00 | 10.00 | 2.80 | 70.00 |
| 3. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ได้รับการส่งมอบวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ | 30.00 | 30.00 | 30.00 | 10.00 | 2.80 | 70.00 |
| 4. นโยบายและการดำเนินงานของ กพร. มีส่วนช่วยให้ราคาวัตถุดิบมีความเหมาะสม | 30.00 | 40.00 | 20.00 | 10.00 | 2.90 | 72.50 |
| 5. กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | 40.00 | 40.00 | 20.00 | - | 3.20 | 80.00 |
| 6. กพร. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน | 40.00 | 30.00 | 30.00 | - | 3.10 | 77.50 |
| 7. กพร. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ | 30.00 | 40.00 | 20.00 | 10.00 | 2.90 | 72.50 |
| 8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 30.00 | 20.00 | 40.00 | 10.00 | 2.70 | 67.50 |

### 3.3 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

**การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ** มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 79 ราย ตามตารางที่ 5 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน **เท่ากับ 3.19 หรือร้อยละ 79.75 อยู่ในช่วงพอใจมาก**

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นว่า กพร. จะสามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้โดยมีการบูรณาการร่วมกันให้มากขึ้นผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประสานงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ **เท่ากับ 3.15 หรือร้อยละ 78.78 อยู่ในช่วงพอใจมาก** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.25 หรือร้อยละ 81.25 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน เท่ากับ 3.24 หรือร้อยละ 81.00

แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของ กพร. คือ ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเห็นเช่นเดียวกับกลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งจะเห็นได้ว่ากรมมีการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาส่วนร่วมในการดำเนินการงานหลายกิจกรรม เช่น การร่วมเป็นคณะทำงาน/คณะกรรมการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นในการอนุญาตประทานบัตร การลงพื้นที่ของผู้บริหารในการรับฟังความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับภาคส่วนต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น คือ การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ และขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่าน

มีความชัดเจน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.05 หรือร้อยละ 76.25 และมีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ และความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 3.09 หรือร้อยละ 77.25

กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความเห็นว่าการทำงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานต่าง ๆ ยังมีข้อบกพร่องที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรนำความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือมาปรับปรุงการดำเนินงานของกรม และชี้แจงวัตถุประสงค์ของกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อไป

**ตารางที่ 5 ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ**

| ความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **<u>หน่วยงานคู่ความร่วมมือ</u>** | | | | | | |
| **วิสัยทัศน์ของ กพร. “ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน”** | | | | | | |
| ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน | **32.90** | **57.00** | **6.30** | **3.80** | **3.19** | **79.75** |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | 30.85 | 55.37 | 11.88 | 1.90 | **3.15** | **78.78** |
| **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.** | **30.40** | **57.00** | **10.10** | **2.50** | **3.15** | **78.75** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน | 31.60 | 60.80 | 7.60 | - | 3.24 | 81.00 |
| 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 34.20 | 58.20 | 6.30 | 1.30 | 3.25 | 81.25 |
| 3. การบูรณาการระหว่างกรมและหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพ | 25.30 | 58.20 | 12.70 | 3.80 | 3.05 | 76.25 |
| 4. ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่าง กพร. กับหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน | 29.10 | 50.60 | 16.50 | 3.80 | 3.05 | 76.25 |
| 5. มีการดำเนินงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ | 34.20 | 51.80 | 12.70 | 1.30 | 3.19 | 79.75 |
| 6. มีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน | 38.00 | 49.40 | 12.60 | - | 3.25 | 81.25 |
| 7. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ | 27.80 | 54.40 | 16.50 | 1.30 | 3.09 | 77.25 |
| 8. ความพึงพอใจต่อกฎหมายว่าด้วยแร่ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 26.60 | 59.50 | 10.10 | 3.80 | 3.09 | 77.25 |

### 3.4 ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม

**การสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม** มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 26 ราย ตามตารางที่ 6 แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจต่อวิสัยทัศน์ของ กพร. ที่มีความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัยปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน **เท่ากับ 2.56 หรือร้อยละ 64 อยู่ในช่วงพอใจมาก**

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม ยังมีความเชื่อมั่นว่า กพร. จะสามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานได้ แต่ควรคำนึงถึงการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการเหมืองแร่อย่างต่อเนื่องและให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อลดความขัดแย้ง และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

2. ความพึงพอใจในภาพรวมของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม **เท่ากับ 2.69 หรือร้อยละ 67.19 อยู่ในช่วงพอใจมาก** และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เท่ากับ 2.85 หรือร้อยละ 71.25 มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 2.77 หรือร้อยละ 69.25 และมีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน เท่ากับ 2.73 หรือร้อยละ 68.25

จากผลการสำรวจของกลุ่มภาคประชาชนฯ จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กพร. ดำเนินการสร้างความพึงพอใจต่อกลุ่มภาคประชาชนฯ เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นในการอนุญาตประทานบัตร โครงการเหมืองแร่ปลอดภัยห่วงใยประชาชน นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่า กพร. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของ กพร. คือ เจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ประเด็น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ เท่ากับ 2.54 หรือร้อยละ 63.50 มีช่องทางทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสารมีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย เท่ากับ 2.62 หรือร้อยละ 65.50 และมีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และมีการการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุม และประชาชน มีค่าเท่ากัน เท่ากับ 2.65 หรือร้อยละ 66.25

กพร. ควรมีการเผยแพร่ข่าวมูลสารของกรมด้านต่าง ๆ ให้ภาคประชาชนฯ ได้รับทราบในหลากหลายช่องทาง ทั้งการพบปะพูดคุย การให้ความรู้ การสื่อสารผ่าน Social รวมทั้งมีการสื่อสารเรื่องร้องเรียนแบบ 2 ทิศทาง นอกจากนี้ปัจจุบัน กพร. มีการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุมชนเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินค่าภาคหลวงแร่ คือเงินผลประโยชน์พิเศษ ซึ่ง กพร. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลให้ภาคประชาชนฯ ได้รับทราบเพื่อจะได้นำเงินส่วนนี้ไปใช้ประโยชน์ให้ตรงวัตถุประสงค์ของการจัดสรรเงิน จึงจะสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น

**ตารางที่ 6 ผลสำรวจความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม**

| ความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ) | | | | ความพึงพอใจ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม** | | | | | | |
| **วิสัยทัศน์ของ กพร. "ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน สู่มาตรฐานระดับสูงให้เติบโตอย่างยั่งยืน"** | | | | | | |
| ความเชื่อมั่นว่า กพร. สามารถขับเคลื่อนการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานให้ทันสมัย ปลอดภัย และอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน | **8.00** | **48.00** | **36.00** | **8.00** | **2.56** | **64.00** |
| **ความพึงพอใจในภาพรวม** | 14.11 | 45.32 | 35.90 | 4.67 | **2.69** | **67.19** |
| **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร.** | **11.60** | **50.00** | **34.60** | **3.80** | **2.69** | **67.25** |
| 1. มีช่องทางการติดต่อสอบถาม ร้องเรียนแจ้งข่าวสาร มีความหลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย | 7.70 | 50.00 | 38.50 | 3.80 | 2.62 | 65.50 |
| 2. มีการให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน | 15.40 | 46.20 | 34.60 | 3.80 | 2.73 | 68.25 |
| 3. มีการดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยต่อชุมชน | 15.40 | 42.30 | 38.50 | 3.80 | 2.69 | 67.25 |
| 4. มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ | 15.40 | 38.50 | 42.30 | 3.80 | 2.65 | 66.25 |
| 5. มีการจัดสรรผลประโยชน์ให้ชุมชน และประชาชน | 15.40 | 42.30 | 34.60 | 7.70 | 2.65 | 66.25 |
| 6. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ | 11.50 | 38.50 | 42.30 | 7.70 | 2.54 | 63.50 |
| 7. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | 11.60 | 57.70 | 26.90 | 3.80 | 2.77 | 69.25 |
| 8. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน | 19.20 | 50.10 | 26.90 | 3.80 | 2.85 | 71.25 |
| 9. มีการนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการ | 15.40 | 42.30 | 38.50 | 3.80 | 2.69 | 67.25 |

## 4. ผลสำรวจด้านความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนผลการสำรวจความผูกพันฯ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีลักษณะผูกขาด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้น ความผูกพันจึงสะท้อนได้จากการสอบถามทัศนคติถึงความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปกป้องชื่อเสียง และช่วยเหลือภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผลสำรวจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (รอบ 6 เดือน) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันในภาพรวมต่อ กพร. เท่ากับ 3.31 หรือร้อยละ 82.75 โดยผู้รับบริการ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.69 หรือร้อยละ 92.33 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.47 หรือร้อยละ 86.67 หน่วยงานคู่ความร่วมมือ มีความผูกพันฯ เท่ากับ 3.32 หรือร้อยละ 83.08 และภาคประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม มีความผูกพันฯ เท่ากับ 2.78 หรือร้อยละ 69.50 ซึ่งหากพิจารณาแนวโน้มจะพบว่าการเพิ่มขึ้น/ลดลงของความผูกพันมีทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ดังนั้น หาก กพร. สามารถดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจได้ ก็จะทำให้ความผูกพันเพิ่มขึ้น ตามตารางที่ 7

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความผูกพันต่อ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกรายประเด็น**

| ความผูกพันต่อ กพร. | ผู้รับบริการ | | ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง | | หน่วยงานคู่ความร่วมมือ | | ภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานหรือภาคประชาสังคม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ค่าดัชนี* | ร้อยละ | ค่าดัชนี* | ร้อยละ | ค่าดัชนี* | ร้อยละ | ค่าดัชนี* | ร้อยละ |
| **ภาพรวม** | **3.69** | **92.33** | **3.47** | **86.67** | **3.32** | **83.08** | **2.78** | **69.50** |
| 1. ยินดีที่จะช่วยเหลือหรือปกป้องชื่อเสียงให้กับ กพร. | 3.69 | 92.25 | 3.40 | 85.00 | 3.28 | 82.00 | 2.73 | 68.25 |
| 2. ยินดีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ กพร. พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น | 3.67 | 91.75 | 3.60 | 90.00 | 3.41 | 85.25 | 2.92 | 73.00 |
| 3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กพร. | 3.72 | 93.00 | 3.40 | 85.00 | 3.28 | 82.00 | 2.69 | 67.25 |

## 5. ความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**5.1) กลุ่มผู้รับบริการ**

1. เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการให้คำปรึกษา และดำเนินการพิจารณาคำขอต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

2. แจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ตามที่แผนแม่บทการบริหารจัดการแร่ ฉบับที่ 2 กำหนด ที่เป็นปัจจุบัน

3. มีความชัดเจน เปิดเผยการใช้จ่ายเงินบำรุงพิเศษ ว่านำไปใช้ประโยชน์ในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ

4. จัดฝึกอบรม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับเหมืองแร่ ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางในการทำงาน

**5.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง**

1. เพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการทำงานในทุกหน่วยงาน

2. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

3. จัดฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

4. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบแผนผังโครงการทำเหมือง

**5.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ**

1. มีระบบการรับชำระค่าภาคหลวงแร่ผ่านระบบออนไลน์ที่เสร็จสมบูรณ์โดยเร็ว

2. มีศูนย์รับเรื่อง หรือตอบข้อหารือทางด้านกฎหมาย เพื่อใช้เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับ กพร. ให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และให้ดำเนินการจัดทำคู่มือพื้นฐานการดำเนินงานตามกระบวนงานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจร่วมกัน

4. ประกาศระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายว่าด้วยแร่ให้เป็นปัจจุบัน

5. เพิ่มกระบวนการมีส่วนร่วมของ สอจ. ในการปรับปรุงอนุบัญญัติ หรือกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับ พ.ร.บ. แร่ พ.ศ. 2560

6. พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีองค์ความรู้และเข้าใจกฎ ระเบียบใหม่ ๆ และตีความข้อกฎหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7. มีฐานข้อมูลเดียวที่สามารถใช้ร่วมกัน

8. ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน

9. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงาน

**5.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม**

1. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรเข้ามาตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการเหมืองแร่อย่างต่อเนื่อง

2. มีหน่วยงานเฉพาะกิจในพื้นที่ใกล้สถานประกอบการเหมืองแร่

## 6. ความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข

**6.1) กลุ่มผู้รับบริการ**

1. การให้บริการ กระบวนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ปัจจุบันรัฐยังตามหลังภาคเอกชน การบริการจึงเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการน้อย ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญจริง และมีแนวคิดความเป็นไปได้ในเชิงเศรษฐศาสตร์

2. มีความเข้าใจว่าในการพิจารณาอนุญาตอาจมีประเด็นด้านการเมืองมาเกี่ยวข้อง ควรดำเนินการตามขั้นตอนและกฎระเบียบเท่านั้น

3. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**6.2) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง**

1. เพิ่มกระบวนการการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ

2. บุคลากรที่บรรจุใหม่ ไม่มีประสบการณ์ทางด้านเหมืองแร่ ละเลยเรื่องระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

**6.3) กลุ่มหน่วยงานคู่ความร่วมมือ**

1. ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการประสานงาน

2. ปัญหาเรื่องการมอบหมาย/มอบอำนาจในการตรวจต่าง ๆ ให้สิทธิ์ในการตัดสินใจ แต่พอถึงขั้นตอนที่กรมพิจารณากลับมีการแก้ไข

3. จัดการคดีค้างโดยเฉพาะเรื่องการประมูลขายกองแร่ในที่ดินชาวบ้าน ที่ปล่อยเวลาล่วงมา 7 – 8 ปีแล้ว

**6.4) กลุ่มภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม** ไม่มีความไม่พึงพอใจหรือความต้องการให้ กพร. ปรับปรุงแก้ไข

## 7. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

**7.1) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล** รูปแบบการเก็บแบบสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์ และการส่งหนังสือขอความร่วมมือไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้การสื่อความหมายข้อเสนอแนะ และความต้องการ ผ่านตัวอักษรในบางประเด็นไม่มีความชัดเจน ดังนั้น ในการสำรวจในครั้งต่อไปจึงควรมีการตั้งงบประมาณเพื่อจ้างที่ปรึกษาลงพื้นที่สำรวจ เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ด้วยตัวเองอาจเกิดปัญหาด้านความเกรงใจ หรือเกรงกลัว จนไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนได้

**7.2) ฐานข้อมูลเหมืองแร่ในพื้นที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน** กรณีการส่งหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันของภาคประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หรือภาคประชาสังคม โดยส่งไปหน่วยงานท้องถิ่นตามบัญชีพื้นที่ที่ได้รับการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่ 30 อันดับแรก ปรากฏว่าบางหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่กลับไม่มีเหมืองตั้งอยู่ในพื้นที่ ดังนั้น ในการสำรวจครั้งต่อไปต้องใช้ข้อมูลที่อยู่ของผู้ประกอบการเหมืองแร่ เพื่อใช้อ้างอิงหน่วยงานท้องถิ่นประจำพื้นที่นั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผลสำรวจดังกล่าวที่ตรงกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น