



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๒๒๙๕

ที่ นร ๐๓๐๑.๐๗/๒๗ วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘)

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงาน บุคคล สิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่างๆ ให้เกิดขึ้น (เอกสาร ๑)

๑.๒ สำนักงานเลขานุการกรมได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมีหนังสือที่ นร ๐๓๐๑.๐๗/ว ๔๘๔ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ขอให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ตอบแบบสอบถามฯ ดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘) เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป (เอกสาร ๒)

๑.๓ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘๕ คน ได้ตอบ แบบสอบถามฯ ดังกล่าว โดยปรากฏผลความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๘.๒๖) มีรายละเอียด ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) เมื่อหน่วยงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับของสังคม ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจ	๗๗๕	๘๓.๗๘	มาก
(๒) ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้และพร้อมนำเสนองานสู่สังคมภายนอก	๗๖๕	๘๒.๗๐	มาก
(๓) ข้าพเจ้าซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานเป็นที่ตั้ง	๘๑๔	๘๘.๐๐	มากที่สุด
(๔) ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าเป็นบุคลากรคนสำคัญที่มีส่วนในความสำเร็จและการพัฒนาของหน่วยงาน	๗๑๘	๗๗.๖๒	มาก
(๕) ข้าพเจ้าไม่ลังเลที่จะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งในนามหน่วยงาน เช่น เป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	๗๔๕	๘๐.๕๔	มาก
(๖) เมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้เป็นเวลานาน ข้าพเจ้ายังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	๗๕๙	๘๒.๐๕	มาก
(๗) ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับหน่วยงานนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ	๖๘๕	๗๔.๐๕	มาก

(๘) ข้าพเจ้า...

ความผูกพันต่อองค์กร	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๘) ข้าพเจ้าคิดว่าจะไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่ให้ตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	๖๗๕	๗๒.๙๗	มาก
(๙) หากหน่วยงานประสบปัญหา ข้าพเจ้าคิดว่าจะย้ายไปหน่วยงานอื่น	๕๗๙	๖๒.๕๙	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๗๒๔	๗๘.๒๖	มาก

๑.๔ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้นำปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญอันจะส่งผลให้สามารถยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้สูงขึ้นได้ มาวิเคราะห์กำหนด แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และมีหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ นร ๐๓๐๑.๐๗/ว ๖๑๘ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ขอความเห็นจากสำนัก/กอง/กลุ่ม ในการกำหนด แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมฯ ดังกล่าว (เอกสาร ๓)

๑.๕ สำนักงานเลขาธิการกรมได้นำความเห็นจาก สำนัก/กอง/กลุ่ม มาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำเป็นแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) (เอกสาร ๔)


๒. ข้อพิจารณา

สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีแรงใจ ท่วมเท และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น เห็นควรพิจารณาอนุมัติ แผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวทรงศิริ จุมพล)
เลขาธิการกรม

อนุมัติ



(นายสรณ์อัฒม์ ธนธิพิณธ์)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒๐ ม.ค. ๒๕๖๖


นางสาวทรงศิริ จุมพล

นายสรณ์อัฒม์ ธนธิพิณธ์



แผนเสริมสร้างความพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘)

สำนักงานเลขาธิการกรม

(ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร และเกณฑ์ PMQA ๔.๐ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยการสร้างและปรับปรุงสภาพแวดล้อมสร้างบรรยากาศที่ดีและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสำนักงานเลขานุการกรมได้ทำการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยนำปัจจัยต่าง ๆ มาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ รวมทั้งนำมากำหนดวัตถุประสงค์ และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ควรดำเนินการตามปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) ขึ้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารและพัฒนาระบบการดำเนินชีวิตการทำงานของบุคลากรให้มีความสุข และเกิดความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ท่วมเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานในภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สำนักงานเลขานุการกรม โดยส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
บทที่ ๒ กรอบแนวคิด	๒
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒
๒.๒ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	๕
๒.๓ ทฤษฎีแรงจูงใจและการธำรงรักษา	๘
๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	๙
๒.๕ กรอบแนวคิด	๑๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
๓.๑ แหล่งข้อมูล	๑๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๒
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๓
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	๑๖
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	๒๒
๔.๔ บทสรุปผลการวิเคราะห์ : ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง และปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ	๒๓
การกำหนดวัตถุประสงค์	๒๗
ของแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)	
การกำหนดค่าเป้าหมาย	๒๙
ของแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)	
แผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)	๓๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการสร้างความรู้ความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากร มาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหาร และพัฒนาระบบการดำเนินชีวิตการทำงานของบุคลากร การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่มุ่งไปสู่การสร้างและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่โดดเด่น และมุ่งไปสู่การเสริมสร้างความผูกพัน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จึงได้ดำเนินการสำรวจเพื่อค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนำผลการสำรวจดังกล่าวมากำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญ และจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) ขึ้น เพื่อให้บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความผูกพันในชีวิตการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ห่มเทก้าลังกาย ก้าลังใจ เพื่อปฏิบัติงานในภารกิจขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มุ่งพัฒนาตนเอง และงานในความรับผิดชอบให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
๒. เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่ดี อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันในชีวิตการทำงาน และเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับสวัสดิการที่กรมสามารถจัดหาให้ได้อย่างเหมาะสม
๓. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความพึงพอใจ มีความสุขในการปฏิบัติงานตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร
๔. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ ๒

กรอบแนวคิด

การจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) มีข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตลอดจนพิจารณาถึงความสอดคล้อง เพื่อจัดทำแผนฯ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๒ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ทฤษฎีแรงจูงใจและการธำรงรักษา

๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

๒.๕ กรอบแนวคิด

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วิสัยทัศน์

“องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม”

พันธกิจ

๑. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๒. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. พัฒนาวัตถุกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้

๕. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

ค่านิยมองค์กร

"โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค"

วัฒนธรรมองค์กร

"สร้างความเป็นธรรม ก้าวทันสมัย นำความเข้มแข็งสู่ผู้บริโภค"

นโยบายทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง นโยบายทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๓)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๖ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ มีบทบาทภารกิจที่สำคัญเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การตรวจสอบ ควบคุม ติดตาม และสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง การส่งเสริม สนับสนุน สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค บังคับใช้และพัฒนากฎหมายให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งการบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานภาครัฐด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เพื่อเป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ ปรับปรุงระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคสนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน บูรณาการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง บริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วม เกิดความคิดสร้างสรรค์ นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอันจะส่งผลต่อผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความเป็นธรรม ผู้บริโภคปกป้องสิทธิด้วยตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีนโยบายและทิศทางที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนและยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ดังนี้

๑. ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดัน แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค แผนปฏิบัติราชการของ สคบ. และติดตามหรือทบทวนการดำเนินงานของ สคบ. ที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

๒. พัฒนากลไก มาตรการ แนวทาง กระบวนการ รับคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ตอบสนองต่อผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการคำร้องทุกข์ สนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างนวัตกรรมเพื่อจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจและความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการเชิงรุกเป็นการลดอัตราคำร้องทุกข์หรือป้องกันการเกิดร้องทุกข์ซ้ำ เช่น OCPB Connect และ ChatBot เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลหรือสอบถามข้อสงสัยด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบบ Real-time และการบริหารจัดการฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยเพื่อใช้ในการศึกษา วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาหรือวางนโยบายในระยะต่อไป

๓. ตรวจสอบ ควบคุม ติดตามและเฝ้าระวังพิสูจน์สินค้าและบริการอย่างครอบคลุมในทุกพื้นที่ และมุ่งเน้นการพัฒนาฐานข้อมูลระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว

๔. ส่งเสริม สนับสนุน สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้กลไกภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม สถานศึกษา และต่างประเทศ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก มีส่วนร่วมในการทำงาน และสร้างนวัตกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการผลการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ

๕. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริโภค ภาคีเครือข่าย ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน และเพื่อการใช้ประโยชน์แบบเปิดเผยข้อมูลสาธารณะที่เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ได้ สร้างช่องทางการใช้ระบบการสื่อสารที่ทันสมัยตามช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) สร้างกระบวนการจัดการความรู้และการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเรียนรู้ พัฒนา แก้ไขปัญหา หรือมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ๆ รวมทั้ง การพัฒนาระบบคลังความรู้ผู้บริโภคให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ

๖. พัฒนาและบังคับใช้กฎหมายอย่างโปร่งใส เป็นธรรม โดยรับฟังความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อทบทวน ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับให้มีความสอดคล้องในภาพรวมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การรับรองสมาคมและมูลนิธิ การรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายว่าด้วยธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้ง การพัฒนาฐานข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้การดำเนินงานด้านข้อมูลทางกฎหมายสามารถสืบค้น ตรวจสอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปมีความสะดวกและรวดเร็ว

๗. พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การสื่อสาร นวัตกรรมและการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และการพัฒนากระบวนการทำงานเดิมที่นำไปสู่รูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ Digital Transformation โดยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Service สามารถพัฒนากระบวนการ ลดขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หรือบุคคลในองค์กร ในรูปแบบบริการเฉพาะกลุ่ม รูปแบบบริการเฉพาะบุคคล หรือบริการภาพรวม เช่น One Stop Service, Call Center ๑๑๖๖ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ และ OCPB Connect หรือ Chatbot เป็นต้น

๘. พัฒนาการบริหารราชการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ โดยการปรับโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบที่หลากหลาย มีการดำเนินงานที่ยืดหยุ่น อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และส่งเสริม ปลูกฝัง ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรต่อบุคลากรในองค์กรจัดทำมาตรการหรือเจตนารมณ์ด้านการป้องกันการทุจริต โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างกระบวนการ ระบบ หรือแผนงานพัฒนาและการบริหารจัดการบุคลากรที่สอดคล้องและตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์องค์กร และการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กร ปรับปรุงระบบหรือกระบวนการทางความคิดของบุคลากรทุกระดับ (mindset) สร้างค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยมีการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เกิดความรอบรู้ ความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรมที่หลากหลาย มีการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเทคโนโลยี มาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และมีจริยธรรมความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะที่มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกโดยสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒.๒ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ และเกณฑ์ PMQA ๔.๐

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ซึ่งแนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : PMQA คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ ประกอบด้วย ๗ หมวด คือ

หมวด ๑ การนำองค์กร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน มีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานภาครัฐให้สูงขึ้น จึงพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการในระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล

เทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนโลกในเวลานี้ ทำให้หน่วยงาน องค์กรทั้งภาคเอกชน ภาคราชการต้องเร่งปรับตัวรองรับ ประกอบกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐบาลชุดปัจจุบันต้องการพลิกโฉมประเทศภายใต้โมเดลเศรษฐกิจใหม่ “ไทยแลนด์ ๔.๐” ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ระบบราชการไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อยกระดับ วิถีคิด การทำงานเพื่อก้าวสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ด้วยการจัดระบบระเบียบการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนและปฏิรูปการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ดังกล่าว

ระบบราชการ ๔.๐ จะเป็นการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับยุทธศาสตร์ของประเทศไทย ๔.๐ ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนอย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) จะใช้วิธีการอะไรที่จะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองไปในทิศทางดังกล่าวได้ จะมีเครื่องมืออะไรที่จะสามารถใช้ในการประเมิน

ส่วนราชการถึงระดับความพร้อมที่จะมุ่งสู่การเป็นองค์กร ๔.๐ ที่มุ่งสู่ระบบราชการ ๔.๐ ซึ่งเป็นที่มาของการนำเกณฑ์ PMQA หรือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาพัฒนาต่อยอดเป็น PMQA ๔.๐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาส่วนราชการต่อไป

เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

หมวดกระบวนการ						หมวดผลลัพธ์
หมวด ๑ การนำองค์การ	หมวด ๒ การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	หมวด ๓ การให้ ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	หมวด ๕ การมุ่งเน้น บุคลากร	หมวด ๖ การมุ่งเน้น ระบบปฏิบัติการ	หมวด ๗ ผลลัพธ์การ ดำเนินการ
๑.๑ ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง	๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง	๔.๑ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	๖.๑ กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	๗.๑ ด้านพันธกิจ
๑.๒ ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	๒.๒ เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ	๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน	๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา	๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการบริการ	๗.๒ ด้านผู้รับบริการและประชาชน
๑.๓ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน การสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	๒.๓ แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน	๓.๓ การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม	๔.๓ การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้ และมีเหตุผล	๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ	๖.๓ การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน	๗.๓ ด้านการพัฒนาบุคลากร และเครือข่าย
๑.๔ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์	๒.๔ การติดตามผลการแก้ไข ปัญหาและการรายงานผล	๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ	๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร	๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ	๗.๔ ด้านการเป็นต้นแบบ
						๗.๕ ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
						๗.๖ ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เกณฑ์หมวดต่าง ๆ ของ PMQA ๔.๐ จะแบ่งออกเป็น ๗ หมวด พัฒนามาจากเกณฑ์ PMQA โดยในแต่ละหมวดที่เป็นกระบวนการ ตั้งแต่หมวด ๑ ถึงหมวด ๖ จะมีการแบ่งออกเป็นข้อกำหนดย่อย ๔ ข้อ และในแต่ละข้อกำหนดย่อย จะแบ่งเกณฑ์ออกเป็น ๓ ระดับ ตามระดับการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance การพัฒนาองค์กรจากการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มาสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ใช้ทรัพยากรที่น้อยลง แต่ได้ผลเท่าเดิมหรือมากขึ้น และยกระดับสู่การสร้างสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

๒. การจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ ๒ และเกณฑ์ PMQA ๔.๐

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ ๒

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการสร้าง ความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยในหมวดนี้เน้นการปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สำคัญ การปฏิบัติการต่าง ๆ ที่มุ่งไปสู่การสร้างและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่โดดเด่น และมุ่งไปสู่การสร้าง ความผูกพันของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้บุคลากรและองค์กรปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่ความสำเร็จ เพื่อสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์โดยรวม ซึ่งหลักเกณฑ์ในการจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันของบุคลากรที่มีผลต่อองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ ๒ หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ประกอบด้วย

๕.๑ สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

HR ๑ ส่วนราชการมีการจัดแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์แผนดังกล่าวได้ประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง บุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

HR ๒ ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร

HR ๓ ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีความแตกต่างในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

HR ๔ ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์ : เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง รายละเอียดตามตาราง ดังต่อไปนี้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร		
๕.๑	ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	➤ มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน
๕.๒	ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งผลสัมฤทธิ์	➤ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก
๕.๓	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ	➤ มีการปรับกระบวนการทางความคิด (Mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหน่วยงาน และส่วนรวม ➤ มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
๕.๔	ระบบการพัฒนาบุคลากร	➤ มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกมีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ➤ แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์กร ➤ วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ➤ เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

๒.๓ ทฤษฎีแรงจูงใจและการธำรงรักษา

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ของ Herzberg

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ หากได้รับการตอบสนองความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจนำมาซึ่งความขยันขันแข็งและเสียสละอุทิศตนเพื่อการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่สูงทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นด้วย และได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขและปัจจัยใดที่ทำให้คนไม่มีความสุข พบว่า ตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ และกิจกรรมระหว่างการทำงาน ส่วนตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน กฎระเบียบ การปฏิบัติขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน เขาจึงได้สรุปเป็นทฤษฎี ๒ ปัจจัย ซึ่งกล่าวถึงมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ ๒ ด้าน คือ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) และความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs)

ตามทฤษฎีของเฮอริชเบิร์กนั้น หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ให้มากที่สุด ไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้น การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะที่เดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) ได้รับการ

ตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเทร่างกายและแรงใจอย่างไม่มีรู้สึกเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดี ยินร้าย อาจทำงานหรือไม่สนใจที่จะอุทิศตน ซึ่งสามารถแยกรายละเอียดของปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

๑. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfiers) หรือปัจจัยภายใน หรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Needs) ประกอบด้วยองค์ประกอบ ๖ ด้าน คือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work-Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และการมีโอกาสเจริญเติบโต (Possibility Growth)

๒. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยภายนอก หรือเรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ ๘ องค์ประกอบ คือ ความต้องการหรือเป้าหมาย การควบคุมบังคับ เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) เงินเดือนหรือรายได้ (Salary) สถานภาพ (Status) ความมั่นคง (Job Security) และปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (Factors in Personal life) ซึ่งโดยสรุปแล้ว ความต้องการภายใน หากได้รับการตอบสนอง มนุษย์ย่อมพึงพอใจ และพร้อมที่จะขยันขันแข็งอุทิศตนเองให้กับงานอย่างไม่มีรู้เหน็ดเหนื่อย ดังนั้น จึงควรเลือกเอาปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจ ขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการภายนอก อันเป็นพื้นฐานด้านสุขอนามัยที่มนุษย์ทุกคนต้องการเพื่อยังชีพ ให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะแก่ระดับความต้องการของแต่ละบุคคล

๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ของ Porter และ Smith

Porter และ Smith กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมาย ๓ ลักษณะ

๑. ความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคลากรที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่างค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

๒. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่เสียสละอุทิศตน พยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ขององค์กร และมีความหวังใยต่อความเป็นไปขององค์กร

๓. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ของ Hewitt Associates

Hewitt Associates กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กร คือ สภาพหรือลักษณะที่บุคคลอุทิศสติปัญญาและอารมณ์ ความรู้สึกแก่องค์กรหรือกลุ่มพนักงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลและทำอย่างจริงจัง นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรที่สูงขึ้น

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร Hewitt Associates กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีพฤติกรรม ๓ ประการ คือ การแสดงพฤติกรรม ๓ ด้านของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

การพูด (Say) ผู้ปฏิบัติงานพูดถึงองค์กรในแง่บวกต่อบุคคลอื่น โดยแสดงความชื่นชมและภาคภูมิใจในองค์กร อยากบอก/เล่าให้ผู้คนที่ทราบว่าตนเองทำงานในองค์กรนี้ และอยากชักชวนให้ผู้อื่นมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย

การดำรงอยู่ (Stay) ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ปฏิบัติงานและเป็นสมาชิกขององค์กรนี้ตลอดไป

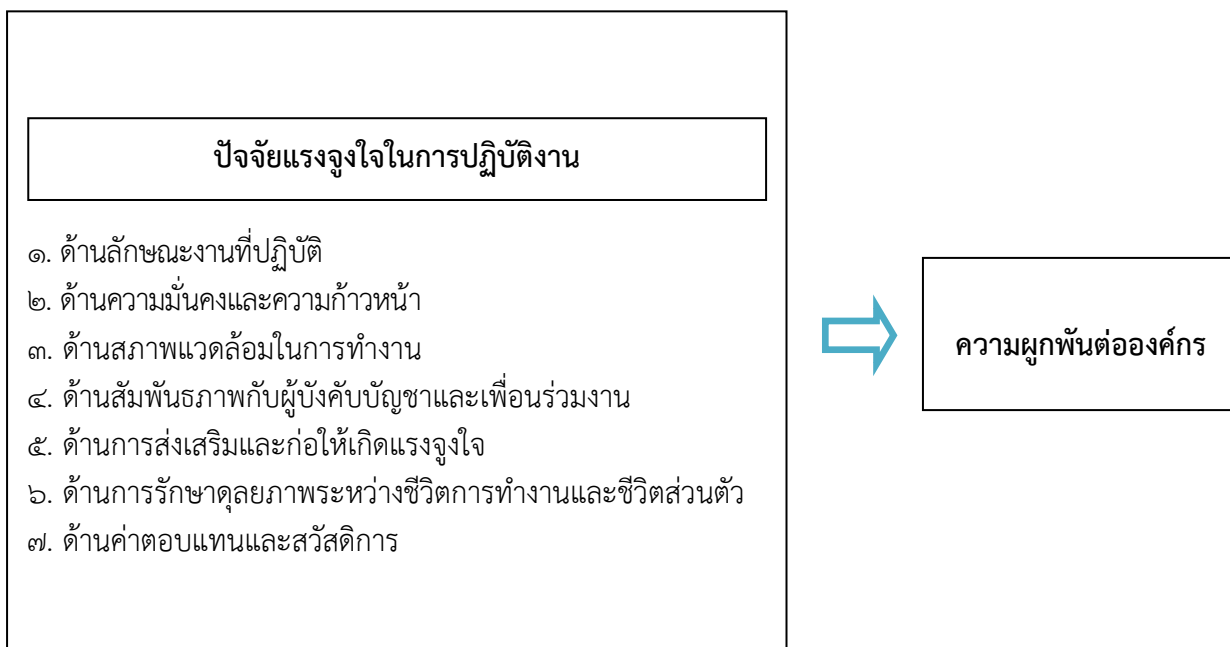
การทุ่มเท/อุทิศตน (Strive/Serve) ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน พยายามทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ดี และพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งในด้านความรู้สึกและสติปัญญาในการทุ่มเทอุทิศตนให้กับการทำงาน พยายามทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ดีให้งานหรือพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรบรรลุผล องค์กรที่มีระดับความผูกพันของบุคลากรสูง จะแสดงให้เห็นเด่นชัดด้วยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกผูกพัน มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสำเร็จขององค์กร

๒.๕ กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น (IV)

ตัวแปรตาม (DV)



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) ครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ แหล่งข้อมูล
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ แหล่งข้อมูล

ในการดำเนินการครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งจำแนกออกเป็น ๒ แหล่ง คือ

๑. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการตั้งคำถามแบบปลายปิด เป็นการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้ศึกษาเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
๒. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือหรือเอกสาร เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบการวิเคราะห์ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในระยะเวลาที่ทำการทดสอบแบบสอบถาม
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกประเภท ทุกตำแหน่ง และทุกระดับ ในระยะเวลาที่ทำการทดสอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๘๕ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ ๒ ข้อคำถามประเมินระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วยแรงจูงใจ ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ ด้านการรักษา คุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ข้อคำถามประเมินระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และข้อคำถามประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดคะแนนตามลำดับ คือ ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑

ในการแปลความหมายของตัวแปรใช้มาตรวัด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} = \frac{๔}{๕} = ๐.๘ \end{aligned}$$

ค่าคะแนนระหว่าง ๕ - ๔ = มากที่สุด

ค่าคะแนนระหว่าง ๔ - ๓ = มาก

ค่าคะแนนระหว่าง ๓ - ๒ = ปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง ๒ - ๑ = น้อย

ค่าคะแนนระหว่าง ๑ - ๐ = น้อยที่สุด

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการแจ้งเวียนขอความอนุเคราะห์ให้สำนัก/กอง/กลุ่ม เข้าไปตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นผ่านระบบ Google Form

๒. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรม Excel เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจำนวน ๑๘๕ ชุด เรียบร้อยแล้ว จากนั้นได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล พร้อมทั้งนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม Excel ซึ่งในบทนี้จะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผล รวมทั้งการตีความหมายของข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

- ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
- ๔.๔ บทสรุปผลการวิเคราะห์ : ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง และปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

N = ๑๘๕

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	(๑) ชาย	๗๓	๓๙.๔๖%
	(๒) หญิง	๑๑๒	๖๐.๕๔%
อายุ	(๑) ๒๐ ปี หรือต่ำกว่า	๐	๐.๐๐%
	(๒) ๒๐ ปี – ๒๙ ปี	๓๔	๑๘.๓๘%
	(๓) มากกว่า ๒๙ ปี – ๓๙ ปี	๖๘	๓๖.๗๖%
	(๔) มากกว่า ๓๙ ปี – ๔๙ ปี	๖๒	๓๓.๕๑%
	(๕) มากกว่า ๔๙ ปีขึ้นไป	๒๑	๑๑.๓๕%
สถานภาพการทำงาน	(๑) ข้าราชการ	๗๘	๔๒.๑๖%
	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง	๒	๒.๕๖%
	นักทรัพยากรบุคคล	๔	๕.๑๓%
	นิติกร	๑๒	๑๕.๓๘%
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๙	๑๑.๕๔%
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๑	๑.๒๘%
	นักวิชาการพัสดุ	๓	๓.๘๕%
	นักสืบสวนสอบสวน	๓๙	๕๐.๐๐%
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	๑	๑.๒๘%
	นักวิชาการเงินและบัญชี	๐	๐.๐๐%
	นักประชาสัมพันธ์	๑	๑.๒๘%
	นักวิชาการเผยแพร่	๔	๕.๑๓%
	นักจัดการงานทั่วไป	๑	๑.๒๘%
	เจ้าพนักงานธุรการ	๐	๐.๐๐%
	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๐	๐.๐๐%
นายช่างศิลป์	๑	๑.๒๘%	

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	(๒) พนักงานราชการ	๑๐๕	๕๖.๗๖%
	นักจัดการงานทั่วไป	๑	๐.๙๕%
	นักทรัพยากรบุคคล	๒	๑.๙๐%
	นักประชาสัมพันธ์	๔	๓.๘๑%
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๒	๑.๙๐%
	นักวิชาการเงินและบัญชี	๑	๐.๙๕%
	นักวิชาการเผยแพร่	๒	๑.๙๐%
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๒	๑.๙๐%
	นักวิชาการพัสดุ	๑	๐.๙๕%
	นักสืบสวนสอบสวน	๔๔	๔๑.๙๐%
	นิติกร	๒๖	๒๔.๗๖%
	เจ้าพนักงานเผยแพร่	๑	๐.๙๕%
	เจ้าพนักงานธุรการ	๑๒	๑๑.๔๓%
	เจ้าพนักงานพัสดุ	๐	๐.๐๐%
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	๕	๔.๗๖%
	เจ้าหน้าที่รับรอง	๒	๑.๙๐%
	(๓) ลูกจ้างประจำ	๒	๑.๐๘%
พนักงานบริการ	๒	๑๐๐.๐๐%	
สังกัด	(๑) ส่วนกลาง	๒	๑.๐๘%
	(๒) สำนักงานเลขาธิการกรม	๒๗	๑๔.๕๙%
	(๓) กองกฎหมายและคดี	๑๕	๘.๑๑%
	(๔) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๒	๑๑.๘๙%
	(๕) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๒๐	๑๐.๘๑%
	(๖) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑๗	๙.๑๙%
	(๗) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๓	๑๒.๔๓%
	(๘) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑๕	๘.๑๑%
	(๙) สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๖	๑๙.๔๖%
	(๑๐) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๖	๓.๒๔%
	(๑๑) กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒	๑.๐๘%
ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน ใน สคบ.	(๑) ๑ ปีหรือต่ำกว่า	๑๕	๘.๑๑%
	(๒) มากกว่า ๑ ปีขึ้นไป - ๓ ปี	๓๐	๑๖.๒๒%
	(๓) มากกว่า ๓ ปีขึ้นไป - ๕ ปี	๓๔	๑๘.๓๘%
	(๔) มากกว่า ๕ ปีขึ้นไป - ๗ ปี	๓๑	๑๖.๗๖%
	(๕) มากกว่า ๗ ปีขึ้นไป	๗๕	๔๐.๕๔%

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราเงินเดือน/ ค่าจ้าง/ ค่าตอบแทน	(๑) ๑๒,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า	๐	๐.๐๐%
	(๒) มากกว่า ๑๒,๐๐๐ บาทขึ้นไป – ๑๘,๐๐๐ บาท	๔๕	๒๔.๓๒%
	(๓) มากกว่า ๑๘,๐๐๐ บาทขึ้นไป – ๒๕,๐๐๐ บาท	๗๘	๔๒.๑๖%
	(๔) มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป – ๓๒,๐๐๐ บาท	๓๔	๑๘.๓๘%
	(๕) มากกว่า ๓๒,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒๘	๑๕.๑๔%

จากตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๔ ในขณะที่เพศชาย มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๖

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๒๙ ปี – ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๖ รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า ๓๙ ปี – ๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑ ช่วงอายุมากกว่า ๒๐ -๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๘ และช่วยอายุ ๒๐ ปี หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๐ ตามลำดับ

สถานภาพการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๖ รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๖ และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘ ตามลำดับ

ตำแหน่งของพนักงานราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ รองลงมาคือตำแหน่งนิติกร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตำแหน่งนักวิชาการเผยแพร่ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับรอง มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๑.๙๐ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ และตำแหน่งเจ้าพนักงานเผยแพร่ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๐.๙๕ และตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ ๐ ตามลำดับ

ตำแหน่งของข้าราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือตำแหน่งนิติกร คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล และตำแหน่งนักวิชาการเผยแพร่ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๕.๑๓ ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก/กอง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายใน ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป และตำแหน่งนายช่างศิลป์ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๑.๒๘ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ และตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๐ ตามลำดับ

ตำแหน่งของลูกจ้างประจำ พบว่า ลูกจ้างประจำมีเพียงตำแหน่งเดียว คือ ตำแหน่งพนักงานบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๖ รองลงมาคือสำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๙ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๓ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๙ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๙ กองกฎหมายและคดี และกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๘.๑๑ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๔ ส่วนกลาง และกลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ ๑.๐๘ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน สคบ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน สคบ. มากกว่า ๗ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๕ รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า ๓ ปีขึ้นไป - ๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๘ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า ๕ ปีขึ้นไป - ๗ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๖ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า ๑ ปีขึ้นไป - ๓ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑ ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน มากกว่า ๑๘,๐๐๐ บาท - ๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๖ รองลงมาได้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน มากกว่า ๑๒,๐๐๐ บาท - ๑๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒ มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท - ๓๒,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๘ มากกว่า ๓๒,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๔ และต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๑๒,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๐ ตามลำดับ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
๔.๒.๑ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๑๕	๗๗.๒๗	มาก
๔.๒.๒ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๖๙๙	๗๕.๕๒	มาก
๔.๒.๓ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๖๘๐	๗๓.๕๐	มาก
๔.๒.๔ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๗๕๔	๘๑.๕๔	มาก
๔.๒.๕ ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๖๗๘	๗๓.๒๔	มาก
๔.๒.๖ ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๖๕๓	๗๐.๖๓	มาก
๔.๒.๗ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๖๒๘	๖๗.๙๔	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๖๘๗	๗๔.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๗๔.๒๓

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง ๗ ด้าน จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (๑) ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (๒) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (๓) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (๔) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (๕) ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ (๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ (๗) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น ได้วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น ๗ ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๒.๑ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ ๓ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	๗๓๒	๗๙.๑๔	มาก
(๒) งานของข้าพเจ้ามีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง และมีความท้าทาย	๗๕๖	๘๑.๗๓	มาก

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๓) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	๖๕๑	๗๐.๓๘	มาก
(๔) ข้าพเจ้ามีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์ โดยนำแนวคิดใหม่ ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	๗๒๐	๗๗.๘๔	มาก
ค่าเฉลี่ย	๗๑๕	๗๗.๒๗	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๗.๒๗

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ (๑) ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ (๒) งานของข้าพเจ้ามีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่งและมีความท้าทาย และ (๔) ข้าพเจ้ามีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์ โดยนำแนวคิดใหม่ ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยอีกจำนวน ๑ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ (๓) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม

๔.๒.๒ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ตารางที่ ๔ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน	๖๙๔	๗๕.๐๓	มาก
(๒) เส้นทาง career ในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน	๖๒๙	๖๘.๐๐	ปานกลาง
(๓) ข้าพเจ้าได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	๗๓๐	๗๘.๙๒	มาก
(๔) ข้าพเจ้ารู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	๗๒๑	๗๗.๙๕	มาก
(๕) หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	๗๑๙	๗๗.๗๓	มาก
ค่าเฉลี่ย	๖๙๙	๗๕.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๕.๕๒

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ได้แก่ (๓) ข้าพเจ้าได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม (๔) ข้าพเจ้ารู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน และ (๕) หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และอีกจำนวน ๒ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ได้แก่ (๑) ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน และ (๒) เส้นทาง career ในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน

๔.๒.๓ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ ๕ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	๖๕๙	๗๑.๒๔	มาก
(๒) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีเหมาะสม	๖๔๖	๖๙.๘๔	มาก
(๓) ข้าพเจ้ารู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	๖๙๔	๗๕.๐๓	มาก
(๔) หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๖๗๕	๗๒.๙๗	มาก
(๕) หน่วยงานมีการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น Work From Home	๗๑๓	๗๗.๐๘	มาก
(๖) บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานทั้งด้านสถานที่และการให้บริการ	๖๙๒	๗๔.๘๑	มาก
ค่าเฉลี่ย	๖๘๐	๗๓.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๓.๕๐

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ (๓) ข้าพเจ้ารู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน (๕) หน่วยงานมีการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น Work From Home และ (๖) บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานทั้งด้านสถานที่และการให้บริการ **และอีกจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ (๑) ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ (๒) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีเหมาะสม และ (๔) หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน**

๔.๒.๔ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ ๖ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า	๗๓๙	๗๙.๘๙	มาก
(๒) ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และมีส่วนร่วม ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับข้าพเจ้า	๗๖๐	๘๒.๑๖	มาก
(๓) ข้าพเจ้าเห็นว่าผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสและเป็นธรรม	๗๕๖	๘๑.๗๓	มาก

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๔) ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอยู่เสมอ	๗๖๙	๘๓.๑๔	มาก
(๕) ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากต่างสำนัก/กอง เป็นอย่างดี	๗๔๗	๘๐.๗๖	มาก
ค่าเฉลี่ย	๗๕๔	๘๑.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๘๑.๕๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ (๒) ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และมีส่วนร่วม ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีแก้ปัญหิต่าง ๆ ให้กับข้าพเจ้า (๓) ข้าพเจ้าเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสและเป็นธรรม และ (๔) ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอยู่เสมอ **และอีกจำนวน ๒ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ (๑) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า และ (๕) ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากต่างสำนัก/กอง เป็นอย่างดี**

๔.๒.๕ ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ตารางที่ ๗ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากร/ทีมงานที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	๖๔๔	๖๙.๖๒	มาก
(๒) หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/นโยบายของหน่วยงานให้ข้าพเจ้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	๖๙๓	๗๔.๙๒	มาก
(๓) บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ	๖๙๓	๗๔.๙๒	มาก
(๔) หน่วยงานมีการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	๖๘๗	๗๔.๒๗	มาก
(๕) ข้าพเจ้าได้รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นร่วมกัน เช่น ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	๖๗๙	๗๓.๔๑	มาก
(๖) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน	๖๖๙	๗๒.๓๒	มาก
ค่าเฉลี่ย	๖๗๘	๗๓.๒๔	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๓.๒๔

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๔ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ (๒) หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/นโยบายของหน่วยงานให้ข้าพเจ้าทราบอย่างสม่ำเสมอ (๓) บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ (๔) หน่วยงานมีการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และ (๕) ข้าพเจ้าได้รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นร่วมกัน เช่น ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น และอีกจำนวน ๒ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ (๑) หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากร/ทีมงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และ (๖) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน

๔.๒.๖ ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ตารางที่ ๘ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ข้าพเจ้าไม่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน	๖๓๖	๖๘.๗๖	มาก
(๒) การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	๖๘๓	๗๓.๘๔	มาก
(๓) ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม	๖๙๕	๗๕.๑๔	มาก
(๔) การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการพักผ่อน	๖๖๘	๗๒.๒๒	มาก
(๕) ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม	๖๓๐	๖๘.๑๑	มาก
(๖) ข้าพเจ้าไม่มีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว	๖๐๘	๖๕.๗๓	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๖๕๓	๗๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๐.๖๓

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ (๒) การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว (๓) ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม และ (๔) การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการพักผ่อน และอีกจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ (๑) ข้าพเจ้าไม่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน (๕) ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม และ (๖) ข้าพเจ้าไม่มีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว

๔.๒.๗ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ ๙ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	๖๓๖	๖๘.๗๖	มาก
(๒) รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้าเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	๕๕๔	๕๙.๘๙	ปานกลาง
(๓) การปรับขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบของข้าพเจ้า	๖๑๗	๖๖.๗๐	ปานกลาง
(๔) หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น	๖๑๑	๖๖.๐๕	ปานกลาง
(๕) หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้กู้เงิน เงินช่วยเหลืองานศพ เป็นต้น	๖๔๕	๖๙.๗๓	มาก
(๖) ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	๖๕๙	๗๑.๒๔	มาก
(๗) หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอ และเหมาะสม	๖๗๗	๗๓.๑๙	มาก
ค่าเฉลี่ย	๖๒๘	๖๗.๙๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๖๗.๙๔

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีจำนวน ๔ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ (๑) ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ (๕) หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้กู้เงิน เงินช่วยเหลืองานศพ เป็นต้น (๖) ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และ (๗) หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอ และเหมาะสม และอีกจำนวน ๓ ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ (๒) รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้าเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน (๓) การปรับขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบของข้าพเจ้า และ (๔) หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑๐ แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ความผูกพันต่อองค์กร	คะแนน	ร้อยละ	แปลผล
(๑) เมื่อหน่วยงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับของสังคม ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจ	๗๗๕	๘๓.๗๘	มาก
(๒) ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้และพร้อมนำเสนอหน่วยงานสู่สังคมภายนอก	๗๖๕	๘๒.๗๐	มาก
(๓) ข้าพเจ้าซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานเป็นที่ตั้ง	๘๑๔	๘๘.๐๐	มากที่สุด
(๔) ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าเป็นบุคลากรคนสำคัญที่มีส่วนในความสำเร็จและการพัฒนาของหน่วยงาน	๗๑๘	๗๗.๖๒	มาก
(๕) ข้าพเจ้าไม่ลังเลที่จะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งในนามหน่วยงาน เช่น เป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	๗๔๕	๘๐.๕๔	มาก
(๖) เมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้เป็นเวลานาน ข้าพเจ้ายิ่งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	๗๕๙	๘๒.๐๕	มาก
(๗) ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับหน่วยงานนี้จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ	๖๘๕	๗๔.๐๕	มาก
(๘) ข้าพเจ้าคิดว่าจะไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่ให้ตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	๖๗๕	๗๒.๙๗	มาก
(๙) หากหน่วยงานประสบปัญหา ข้าพเจ้าคิดว่าจะย้ายไปหน่วยงานอื่น	๕๗๙	๖๒.๕๙	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๗๒๔	๗๘.๒๖	มาก

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๗๘.๒๖

๔.๔ บทสรุปผลการวิเคราะห์ : ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง และปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ

๔.๔.๑ ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง

ปัจจัยที่เป็นจุดแข็งพิจารณาจากปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของแต่ละด้าน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการได้ดีอยู่แล้ว หากพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น จะเป็นแรงเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระดับสูงไปถึงข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระดับต่ำ ดังนี้

ลำดับที่	ปัจจัยรายข้อคำถาม	ปัจจัยรายด้าน	คะแนน	ร้อยละ
๑	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ในส่วนงานอยู่เสมอ	ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๗๖๙	๘๓.๑๔
๒	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และมีส่วนร่วม ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับข้าพเจ้า	ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๗๖๐	๘๒.๑๖
๓	งานของข้าพเจ้ามีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง และมีความท้าทาย	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๕๖	๘๑.๗๓
๔	ข้าพเจ้าเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสและเป็นธรรม	ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๗๕๖	๘๑.๗๓
๕	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๓๒	๗๙.๑๔
๖	ข้าพเจ้าได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๗๓๐	๗๘.๙๒
๗	ข้าพเจ้ารู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๗๒๑	๗๗.๙๕
๘	ข้าพเจ้ามีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์ โดยนำแนวคิดใหม่ ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๒๐	๗๗.๘๔
๙	หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๗๑๙	๗๗.๗๓
๑๐	หน่วยงานมีการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น Work From Home	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๗๑๓	๗๗.๐๘
๑๑	ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๖๙๕	๗๕.๑๔
๑๒	ข้าพเจ้ารู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๖๙๔	๗๕.๐๓

ลำดับ ที่	ปัจจัยรายข้อคำถาม	ปัจจัยรายด้าน	คะแนน	ร้อยละ
๑๓	หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/นโยบายของ หน่วยงานให้ข้าพเจ้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	ด้านการส่งเสริม และก่อให้เกิด แรงจูงใจ	๖๙๓	๗๔.๙๒
๑๔	บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ	ด้านการส่งเสริม และก่อให้เกิด แรงจูงใจ	๖๙๓	๗๔.๙๒
๑๕	บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ทั้งด้านสถานที่และการให้บริการ	ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	๖๙๒	๗๔.๘๑
๑๖	หน่วยงานมีการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ด้านการส่งเสริม และก่อให้เกิด แรงจูงใจ	๖๘๗	๗๔.๒๗
๑๗	การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว	ด้านการรักษา ดุลยภาพระหว่าง ชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว	๖๘๓	๗๓.๘๔
๑๘	ข้าพเจ้าได้รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาของ หน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อ พัฒนาหรือแก้ไขปัญหามหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นร่วมกัน เช่น ผ่านช่องทางอินทราเน็ต กล้องรับฟังความ คิดเห็น เป็นต้น	ด้านการส่งเสริม และก่อให้เกิด แรงจูงใจ	๖๗๙	๗๓.๔๑
๑๙	หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ที่ครอบคลุม เพียงพอ และเหมาะสม	ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	๖๗๗	๗๓.๑๙
๒๐	การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการ พักผ่อน	ด้านการรักษา ดุลยภาพระหว่าง ชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว	๖๖๘	๗๒.๒๒
๒๑	ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการรับบริการด้านสวัสดิการ ของหน่วยงาน	ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	๖๕๙	๗๑.๒๔
๒๒	หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้กู้เงิน เงินช่วยเหลืองานศพ เป็นต้น	ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	๖๔๕	๖๙.๗๓
๒๓	ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม กับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	๖๓๖	๖๘.๗๖

๔.๔.๒ ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ

ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ พิจารณาจากปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของแต่ละด้าน ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น อันอาจจะส่งผลให้สามารถยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้สูงขึ้นได้ ตามสมมติฐานของทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระดับต่ำไปถึงข้อคำถามที่มีค่าคะแนนระดับสูง ดังนี้

ลำดับที่	ปัจจัยรายข้อคำถาม	ปัจจัยรายด้าน	คะแนน	ร้อยละ
๑	รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้าเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๕๕๔	๕๙.๘๙
๒	ข้าพเจ้าไม่มีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว	ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๖๐๘	๖๕.๗๓
๓	หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๖๑๑	๖๖.๐๕
๔	การปรับขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบของข้าพเจ้า	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๖๑๗	๖๖.๗๐
๕	เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๖๒๙	๖๘.๐๐
๖	ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม	ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๖๓๐	๖๘.๑๑
๗	ข้าพเจ้าไม่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน	ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๖๓๖	๖๘.๗๖
๘	หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากร/ ทีมงานที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๖๔๔	๖๙.๖๒
๙	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใช้อำนวยต่อการทำงาน และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีเหมาะสม	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๖๔๖	๖๙.๘๔
๑๐	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๖๕๑	๗๐.๓๘

ลำดับ ที่	ปัจจัยรายข้อคำถาม	ปัจจัยรายด้าน	คะแนน	ร้อยละ
๑๑	ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงาน ที่เหมาะสมและเพียงพอ	ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	๖๕๙	๗๑.๒๔
๑๒	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาส พบปะสังสรรค์เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี ในหน่วยงาน	ด้านการส่งเสริม และก่อให้เกิด แรงจูงใจ	๖๖๙	๗๒.๓๒
๑๓	หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	๖๗๕	๗๒.๙๗
๑๔	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริม ให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และนำความรู้ความสามารถ มาใช้ในการพัฒนางาน	ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า	๖๙๔	๗๕.๐๓
๑๕	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถ ของข้าพเจ้า	ด้านสัมพันธภาพ กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	๗๓๙	๗๙.๘๙
๑๖	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการ ปฏิบัติงานจากต่างสำนัก/กอง เป็นอย่างดี	ด้านสัมพันธภาพ กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	๗๔๗	๘๐.๗๖

การกำหนดวัตถุประสงค์

ของแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)

จากบทสรุปผลการวิเคราะห์ : ปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง และปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรขึ้น จากกลุ่มปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้สูงขึ้น ดังนี้

ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ		กำหนดวัตถุประสงค์
ปัจจัยรายด้าน	ปัจจัยรายข้อคำถาม	
๑. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	- ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	- เพื่อให้บุคลากรได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม โดยบุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ และสามารถจัดการงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๒. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	(๑) เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน (๒) ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน	๑. เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงาน ๒. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน
๓. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	(๑) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใช้อำนวยความสะดวก และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขปลอดภัยอย่างเหมาะสม (๒) ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ (๓) หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๑. เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขปลอดภัยอย่างเหมาะสม ๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการดูแลและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ		กำหนดวัตถุประสงค์
ปัจจัยรายด้าน	ปัจจัยรายข้อคำถาม	
๔. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	(๑) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า (๒) ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน จากต่างสำนัก/กอง เป็นอย่างดี	๑. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสายงาน มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชา มีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร ๒. เพื่อให้บุคลากรมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างสำนัก/กอง ต่างๆ
๕. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	(๑) หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากร/ทีมงาน ที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (๒) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน	๑. เพื่อให้บุคลากรได้รับการสนับสนุน ยกย่อง ได้รับรางวัล เกิดการยอมรับอย่างเท่าเทียมและภาคภูมิใจในองค์กร ๒. เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน
๖. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	(๑) ข้าพเจ้าไม่มีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว (๒) ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม (๓) ข้าพเจ้าไม่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน	- เพื่อให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น มีสุขภาพจิตและกายที่สมบูรณ์แข็งแรง
๗. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	(๑) รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้าเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน (๒) หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น (๓) การปรับขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบของข้าพเจ้า	๑. เพื่อให้บุคลากรสามารถลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ที่เพียงพอกับการดำรงชีพ ๒. เพื่อให้บุคลากรได้รับสวัสดิการที่นอกเหนือ จากสวัสดิการรัฐที่เหมาะสมกับความต้องการ ๓. เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาเลื่อนเงินเดือน/ค่าตอบแทน ที่สะท้อนความสามารถของแต่ละบุคคล ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดค่าเป้าหมาย

ของแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ร้อยละเฉลี่ย	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	กำหนดค่าร้อยละที่เพิ่มขึ้น		ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	
			เพิ่ม	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๗.๒๗%			๗๘.๕๒%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๗๘.๕๒%
๑. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ	๗๙.๑๔%	-				
๒. งานของข้าพเจ้ามีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง และมีความท้าทาย	๘๑.๗๓%	-				
๓. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	๗๐.๓๘%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๕.๓๘%		
๔. ข้าพเจ้ามีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์ โดยนำแนวคิดใหม่ ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	๗๗.๘๔%	-				
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๗๕.๕๒%			๗๗.๕๒%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	๗๗.๕๒%
๑. ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน	๗๕.๐๓%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๘๐.๐๓%		
๒. เส้นทางอาชีพเติบโตในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน	๖๘.๐๐%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๓.๐๐%		
๓. ข้าพเจ้าได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	๗๘.๙๒%	-				
๔. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	๗๗.๙๕%	-				
๕. หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	๗๗.๗๓%	-				

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ร้อยละเฉลี่ย	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	กำหนดค่าร้อยละที่เพิ่มขึ้น		ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	
			เพิ่ม	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๗๓.๕๐%			๗๖.๐๐%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๗๖.๐๐%
๑. ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	๗๑.๒๔%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๖.๒๔%		
๒. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของข้าพเจ้า เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขปโภคอย่างเหมาะสม	๖๙.๘๔%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๔.๘๔%		
๓. ข้าพเจ้ารู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	๗๕.๐๓%	-				
๔. หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๗๒.๙๗%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๗.๙๗%		
๕. หน่วยงานมีการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น Work From Home	๗๗.๐๘%	-				
๖. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานทั้งด้านสถานที่และการให้บริการ	๗๔.๘๑%	-				
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๘๑.๕๔%			๘๓.๕๔%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๘๓.๕๔%
๑. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า	๗๙.๘๙%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๘๔.๘๙%		
๒. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และมีส่วนร่วม ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับข้าพเจ้า	๘๒.๑๖%	-				
๓. ข้าพเจ้าเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความโปร่งใสและเป็นธรรม	๘๑.๗๓%	-				
๔. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอยู่เสมอ	๘๓.๑๔%	-				
๕. ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากต่างสำนัก/กองเป็นอย่างดี	๘๐.๗๖%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๘๕.๗๖%		

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ร้อยละเฉลี่ย	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	กำหนดค่าร้อยละที่เพิ่มขึ้น		ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	
			เพิ่ม	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๗๓.๒๔%			๗๔.๙๑%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๗๔.๙๑%
๑. หน่วยงานสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากร/ทีมงานที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	๖๙.๖๒%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๔.๖๒%		
๒. หน่วยงานมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/นโยบายของหน่วยงานให้ข้าพเจ้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	๗๔.๙๒%	-				
๓. บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ	๗๔.๙๒%	-				
๔. หน่วยงานมีการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	๗๔.๒๗%	-				
๕. ข้าพเจ้าได้รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นร่วมกัน เช่น ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	๗๓.๔๑%	-				
๖. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน	๗๒.๓๒%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๗.๓๒%		
ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๗๐.๖๓%			๗๓.๑๓%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๗๓.๑๓%
๑. ข้าพเจ้าไม่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน	๖๘.๗๖%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๓.๗๖%		
๒. การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	๗๓.๘๔%	-				
๓. ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	๗๕.๑๔%	-				
๔. การทำงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคต่อการพักผ่อน	๗๒.๒๒%	-				
๕. ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม	๖๘.๑๑%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๓.๑๑%		
๖. ข้าพเจ้าไม่มีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว	๖๕.๗๓%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๐.๗๓%		

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ร้อยละเฉลี่ย	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	กำหนดค่าร้อยละที่เพิ่มขึ้น		ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	
			เพิ่ม	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๖๗.๙๔%			๗๐.๐๘%	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๗๐.๐๘%
๑. ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	๖๘.๗๖%	-				
๒. รายได้จากการทำงานของข้าพเจ้าเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	๕๙.๘๙%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๖๔.๘๙%		
๓. การปรับขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถและความรับผิดชอบของข้าพเจ้า	๖๖.๗๐%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๑.๗๐%		
๔. หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น	๖๖.๐๕%	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	+๕%	๗๑.๐๕%		
๕. หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้กู้เงิน เงินช่วยเหลืองานศพ เป็นต้น	๖๙.๗๓%	-				
๖. ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	๗๑.๒๔%	-				
๗. หน่วยงานจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุม เพียงพอ และเหมาะสม	๗๓.๑๙%	-				

**แผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘)**

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๑. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	- เพื่อให้บุคลากรได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม โดยบุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ และสามารถจัดการงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑. การมอบหมายงานอย่างชัดเจน โดยจัดให้มีการ แบ่งงานในหน้าที่ของบุคลากร และการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล (Put the right man on the right job)	ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม	✓	✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ร้อยละ ๗๘.๕๒
		๒. จัดทำคู่มือและเอกสารแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นปัจจุบัน ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจงานซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น	กพบ.		✓			
		๓. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น	สทส. (สผพ.)	✓	✓	✓		

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๒. ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	<p>๑. เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน</p>	๑. แจ้งให้บุคลากรทราบถึงหลักเกณฑ์ข้อระเบียบ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างทั่วถึง เช่น หลักเกณฑ์การเลื่อนระดับสูงขึ้น หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน การแจ้งผู้มีคุณสมบัติครบ เพื่อประเมินผลงานให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยแจ้งเป็นหนังสือเวียน/ประชุม ภายในหน่วยงาน เป็นต้น	สพท. (สลก.)	✓	✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	ร้อยละ ๗๗.๕๒
		๒. จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ในหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางาน	สพท. (สลก.)	✓	✓	✓		
		๓. จัดให้บุคลากรได้รับการอบรมพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคลทั้งภายนอกภายใน	สพท. (สลก.)	✓	✓	✓		

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๓. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑. เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และมีการดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี ๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการดูแลและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	๑. มีการจัดสถานที่ทำงาน และห้องประชุม (แสง,สี,เสียง) ให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร	ผบท. (สลก.)		✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ร้อยละ ๗๖.๐๐
		๒. มีการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	ผบท. (สลก.)		✓			
		๓. มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และซ่อมแซมพัสดุที่ชำรุดตามความต้องการของบุคลากร	สพต. (สลก.)	✓	✓	✓		
		๔. (ในกรณีมีเงินเหลือจ่าย) มีการสำรวจครุภัณฑ์ โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ และจัดหาครุภัณฑ์ตามความต้องการ ภายใต้งบประมาณเหลือจ่ายที่ได้รับ	สพต. (สลก.)	✓	✓	✓		
		๕. มีการดูแลและปรับปรุง/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	สทส. (สผพ.)	✓	✓	✓		

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๔. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๑. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสายงาน มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชา มีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร	๑. มีการประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น เพื่อร่วมกำหนดการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ	ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม	✓	✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ร้อยละ ๘๓.๕๔
	๒. เพื่อให้บุคลากรมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ใต้บังคับบัญชา และระหว่างสำนัก/กอง/กลุ่ม ต่างๆ	๒. การมอบหมายให้บุคลากรไปปฏิบัติงานอีกหน้าที่หนึ่ง เพื่อเปิดโอกาสได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ รวมทั้งการเข้าใจแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดกรอบความคิดหรือทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน	สบท. (สลก.)	✓	✓	✓		
	๓. จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร เช่น กิจกรรมละลายพฤติกรรม กิจกรรมการแข่งขันกีฬาของหน่วยงาน เป็นต้น	ฝบท. (สลก.)	✓	✓	✓			

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๕. ปัจจัยด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	๑. เพื่อให้บุคลากรได้รับการสนับสนุน ยกย่อง ได้รับรางวัล เกิดการยอมรับอย่างเท่าเทียม และภาคภูมิใจในองค์กร ๒. เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสดพบปะสังสรรค์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน	๑. กิจกรรมคัดเลือกข้าราชการดีเด่น ประจำปี	สพท. (สลก.)	✓	✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านการส่งเสริมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ	ร้อยละ ๗๔.๙๑
		๒. การยกย่องชมเชยบุคลากรของ สคบ. เช่น ประกาศเกียรติคุณ มอบรางวัล	ฝบท. (สลก.)	✓	✓	✓		
		๓. การจัดกิจกรรมการพบปะสังสรรค์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมในวันสำคัญ เทศกาลต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น	ฝบท. (สลก.)	✓	✓	✓		
๖. ปัจจัยด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	- เพื่อให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น มีสุขภาพจิตและกายที่สมบูรณ์แข็งแรง	๑. จัดกิจกรรมลดน้ำหนักและให้รางวัล เช่น กิจกรรมแข่งขันการลดน้ำหนัก กิจกรรมการวัดระยะทางในการเดิน (รอบสัปดาห์) เป็นต้น	สพท. (สลก.)		✓		ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ร้อยละ ๗๓.๑๓
		๒. จัดนักจิตวิทยาเพื่อให้คำแนะนำแก่บุคลากร	สพท. (สลก.)		✓	✓		

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
				๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
๗. ปัจจัยด้าน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	<p>๑. เพื่อให้บุคลากรสามารถลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ที่เพียงพอกับการดำรงชีพ</p> <p>๒. เพื่อให้บุคลากรได้รับสวัสดิการที่นอกเหนือจากสวัสดิการรัฐที่เหมาะสมกับความต้องการ</p> <p>๓. เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเลื่อนเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่สะท้อนความสามารถของแต่ละบุคคล ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกในการประเมินผลการทำงาน</p>	<p>๑. การฝึกทักษะอาชีพเสริมเพิ่มรายได้บุคลากร สคบ. โดยใช้เงินสวัสดิการ สคบ.</p>	สพท. (สลก.)		✓	✓	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ร้อยละ ๗๐.๐๘
		<p>๒. แจ้งให้บุคลากรรับรู้ข่าวสารหลักเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานที่ใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน และเลื่อนค่าตอบแทนผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ แจ้งเป็นหนังสือเวียน ประชุมภายในหน่วยงาน ลงใน web site ของหน่วยงาน เป็นต้น</p>	สบท. (สลก.)	✓	✓	✓		
