

การสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร
ในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



Office of the Consumer Protection Board

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

021413637

E MAIL : PSDG.OCPB@GMAIL.COM



ชื่อเรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Office of the Consumer Protection Board (OCPB)



คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร) ในฐานะหน่วยงานหลักด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ได้มุ่งส่งเสริมการบริหารราชการให้มีคุณภาพ โปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และเน้นประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ผ่านการกำหนดนโยบาย กลไก และแนวทางการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารภาครัฐยุคใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ขององค์กรอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการกำหนด “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (PMQA) ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล โดยเฉพาะหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการมุ่งส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงาน รวมถึงการสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญขององค์กรภาครัฐในการคุ้มครองสิทธิและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ตลอดจนนโยบายรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการในทุกด้านให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สคบ. จึงได้จัดทำการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” โดยมุ่งหวังให้ผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง และกำหนดนโยบายด้านการให้บริการของ สคบ. ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และด้านการติดตาม สอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้าน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งหวังให้ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อพัฒนา กลไกการบริหาร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการกำหนดนโยบายภายในองค์กร โดยสอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดระบบบริการภาครัฐที่มีคุณภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
กันยายน 2568

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตการสำรวจ.....	2
1.4 ผลผลิตและผลลัพธ์	3
1.5 วิธีการสำรวจ.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	3
1.7 วิธีการดำเนินการสำรวจ.....	4
1.8 วิธีการทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	11
2.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ	15
2.5 บทบาทภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	19
บทที่ 3 ผลการสำรวจข้อมูล	22
3.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	23
3.2 ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ แก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	26
3.3 ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ด้านการให้บริการแก่ ประชาชนในการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต	33
3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจ เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการ ความ คาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน.....	36
บทที่ 4 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	39
4.1 สรุปผลการสำรวจ และอภิปราย.....	39
4.2 สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	62

สารบัญต่อ

บรรณานุกรม.....	ง
ภาคผนวก.....	จ
ภาคผนวก 1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	จ
ภาคผนวก 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	ซ
ภาคผนวก 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Multiple Correlation	กก
ภาคผนวก 4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Statistics Package for Social Sciences.....	ซ
ทีมงานจัดทำ	ณ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. ความเป็นมา

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์มุ่งหวังให้ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง และกำหนดนโยบายด้านการให้บริการของ สคบ. ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตลอดจนด้านการติดตาม สอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในบริบทปัจจุบัน การบริหารภาครัฐต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร สคบ. จึงมีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดทิศทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐที่ดี (Good Governance) และหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

2. วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. วิธีการศึกษา

3.1 การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยการเก็บข้อมูลกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎี non-probability sampling ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภายใน สคบ. (ส่วนกลาง) กำหนดกลุ่มตัวอย่างสุทธของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 197 คน และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่มีการเก็บข้อมูลในการสำรวจระดับค่าเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคาดเคลื่อน 0.05 หรือร้อยละ 5

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบประเมินความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งแบบวัดความคิดเห็นต่อการปรับปรุงบริการ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการสำรวจมาประมวลผลความพึงพอใจและความคาดหวังจากบุคลากรในเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (สถิติ T-test, One Way ANOVA) หาความแตกต่างนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD รวมถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Multiple Correlation การพยากรณ์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน

4. ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 64.73 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.27 หน่วยงานที่สังกัดที่มีการตอบมากที่สุดกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ 49.68 เป็นตำแหน่งพนักงานราชการ ร้อยละ 49.68 สายงานที่รับผิดชอบ คือ นักสืบสวนสอบสวน ร้อยละ 29.21

4.2 จากการสำรวจเชิงปริมาณสะท้อนว่า บุคลากรของ สคบ. พบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนทั้ง 6 ด้านหลัก อยู่ในระดับ “มาก” โดยแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) **ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกระบวนการที่ชัดเจน รวดเร็ว และเป็นระบบ โดยมีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน 1166 และช่องทางออนไลน์ ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลดขั้นตอนการประสานงาน

2) **ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากสามารถให้คำปรึกษาเชิงกฎหมายและเชิงเทคนิคแก่ประชาชนได้อย่างตรงประเด็น แต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านองค์ความรู้ทางกฎหมาย และคู่มือแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) **ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้อีเมลสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น แต่ยังคงมีความคาดหวังให้มีการออกแบบรูปแบบสื่อที่มีความทันสมัย และเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการรายย่อย

4) **ด้านการบังคับใช้กฎหมาย** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในกลไกการดำเนินคดีและการตรวจสอบการกระทำผิดของผู้ประกอบธุรกิจ แต่ยังคงมีความคาดหวังในเรื่องการสนับสนุนทรัพยากรบุคคลและเครื่องมือทางเทคนิค เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) **ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระบบการรับคำขอที่ปรับปรุงให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่ยังคงมีความคาดหวังให้มีการปรับปรุงระบบการประมวลผลและตรวจสอบเอกสารให้มีความเป็นอัตโนมัติและลดความซ้ำซ้อน

6) **ด้านการติดตาม สอดส่อง และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย** ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในบทบาทการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคอย่างจริงจัง แต่คาดหวังให้มีการพัฒนาห้องปฏิบัติการ เครื่องมือทดสอบ และความร่วมมือกับหน่วยงานด้านมาตรฐาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการตรวจสอบ

ทั้งนี้ การวิเคราะห์เชิงสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ยกเว้น **หน่วยงานที่สังกัด** มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ เช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และสำนักงานเลขาธิการกรม มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูง

เนื่องจากมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานและโครงสร้างสนับสนุนชัดเจน ขณะที่หน่วยงานที่ทำงานเชิงปฏิบัติ เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่ำกว่า เนื่องจากการกิจซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ทำให้มีความกดดันสูงในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องกันระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการและความคาดหวังต่อการพัฒนาในอนาคต ซึ่งผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังไม่สามารถพยากรณ์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} > 0.05$) และมีค่าอธิบายความแปรปรวน (R^2) เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สำคัญ เช่น นโยบายจากผู้บริหาร ข้อเสนอแนะจากประชาชน หรือข้อกำหนดด้านกฎหมาย มากกว่าความรู้สึกพึงพอใจส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว

4.3 จากการสำรวจเชิงคุณภาพสะท้อนความคิดเห็น จากการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 207 ราย ได้เสนอข้อคิดเห็นที่สามารถจัดกลุ่มเป็นประเด็นหลัก 5 ด้านสำคัญ ดังนี้

1) **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและทรัพยากรมนุษย์** บุคลากรมีความคาดหวังให้ สคบ. ดำเนินการพัฒนาทักษะ ความรู้ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ซับซ้อนและมีการติดต่อดirectกับประชาชน เช่น นักสืบสวนสอบสวน นิติกร และเจ้าหน้าที่ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ข้อเสนอดังกล่าวสะท้อนการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืน

2) **การปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนบริการ** ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนหนึ่งได้แสดงเสนอว่า กระบวนการทำงานบางประการยังมีความซ้ำซ้อน ใช้เวลานาน และขาดความคล่องตัว จึงมีข้อเสนอให้ปรับลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และกำหนดมาตรฐานบริการที่ชัดเจนและเท่าเทียมในทุกหน่วยงาน ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้น Lean Process และ Service Standardization

3) **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ** บุคลากรได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่ทันสมัย ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างครบวงจร ทั้งในด้านการร้องทุกข์ การติดตามผลการดำเนินงาน และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับประชาชน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้จึงไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ยังสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารราชการแนวใหม่

4) **การสนับสนุนเชิงนโยบายและโครงสร้างองค์กร** บุคลากรได้มีความคิดเห็นเสนอหลายประเด็นมีความต้องการการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหาร ทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร และการปรับโครงสร้างการทำงานให้เหมาะสมกับภารกิจ การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน จะช่วยให้ช่วยลดความซ้ำซ้อนและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

5) การเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน บุคลากรจำนวนหนึ่งเสนอให้ สคบ. สร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสม เช่น การยกย่องเชิดชู การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง รวมถึงการจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรมเท่าเทียมทุกตำแหน่ง ประเด็นนี้สะท้อนว่าการสร้างแรงจูงใจภายในองค์กรเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในระยะยาว

5. ข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงบริหารจัดการ

5.1 ด้านนโยบาย

1) นำผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการกำหนดนโยบายการพัฒนาการให้บริการทั้ง 6 ด้านของ สคบ. อย่างเป็นระบบ

2) สนับสนุนในการจัดให้มีกลไกสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานซับซ้อนและเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน

3) สามารถนำไปพิจารณาใช้ผลการวิจัยนี้ประกอบการวางยุทธศาสตร์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

5.2 ด้านการบริหารจัดการ

1) ส่งเสริมและเร่งรัดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้สามารถรองรับงานบริการทุกมิติได้อย่างบูรณาการ

2) พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่สะท้อนทั้งทัศนคติของบุคลากรและประสบการณ์จริงของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นดัชนีวัดคุณภาพอย่างรอบด้าน

3) การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และพัฒนากระบวนการเรียนรู้เชิงระบบ (Knowledge Management) เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

6. บทสรุปเชิงกลยุทธ์

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาและปรับปรุงงานให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สคบ. จำเป็นต้องบูรณาการทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเสียงสะท้อนเชิงคุณภาพจากบุคลากร โดยเฉพาะในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างแรงจูงใจ และการสนับสนุนเชิงนโยบาย ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพบริการไม่สามารถอาศัยเฉพาะระดับความพึงพอใจของบุคลากรเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาถึงปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงนโยบายประกอบกัน หาก สคบ. สามารถนำข้อค้นพบ ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ จะทำให้การให้บริการทั้ง 6 ด้าน จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการคุ้มครองผู้บริโภค และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการไทยในภาพรวมได้

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถานการณ์ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักที่ต้องบริการอย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือบริหารจัดการการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่หรือเรียกง่ายๆ ว่า “Digital Transformation” ที่แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนประกอบด้วย กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) เทคโนโลยี (Technology) ที่ต้องฝึกทักษะใช้เครื่องดิจิทัลในการขับเคลื่อนการให้บริการมุ่งสู่องค์กรที่ทันสมัย ซึ่งภาครัฐได้มีการผลักดันสนับสนุนและส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ สู่ประชาชน ซึ่งเป็นหนึ่งในการขับเคลื่อนการบริหารงานราชการ ที่มีการนำพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาปรับใช้เพื่อกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดให้มีการบริการสาธารณะอำนวยความสะดวกและเป็นการตอบสนองตามความต้องการการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความสะดวกรวดเร็วในการที่ได้รับการบริการจากรัฐบาลอย่างทั่วถึง และมีเสถียรภาพ

ประกอบกับ สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์เสนอแนะนโยบาย และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ คณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็งและทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นเรื่องการบริหารงานและผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกฎเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงกระบวนการอย่างรอบด้าน โดยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่ดำเนินการ เพื่อให้เป็นการส่งต่อสิ่งที่ดี ทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วยังส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานให้มีความเป็นเลิศแล้วมีการปรับปรุงบทบาทยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เข้าถึงง่าย เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบาย ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ยึดแนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งบุคลากรในองค์กรที่ได้รับการให้บริการตามนโยบายตลอดจนการนำแนวคิดเครื่องมือการบริหารจัดการที่ทันสมัยมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและบุคลากรเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านกระบวนการต่างๆ ขององค์กรที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.3 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีขอบเขตการสำรวจ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาประเด็นเนื้อหาการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.3.3 ขอบเขตทางด้านพื้นที่ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านช่องทางสำรวจระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะรูปแบบ Google Forms

1.3.4 ขอบเขตระยะเวลาการสำรวจ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2567

1.3.5 ตัวแปรในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

(1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานสังกัด ตำแหน่ง/สายงาน

(2) บทบาทหรือหน้าที่งานรับผิดชอบของบุคลากรในการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
- ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ด้านการบังคับใช้กฎหมาย
- ด้านยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- ด้านการติดตาม สอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

(1) ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนและ การดำเนินงานของ สคบ. ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
- ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

- ดัชนีค่าของจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
 - ด้านการติดตาม สอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย
- (2) ความต้องการ/ความคาดหวังให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มบทบาท

ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานในด้านใด

(3) ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต

1.4 ผลผลิตและผลลัพธ์

ผลผลิต รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลลัพธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำผลสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและกระบวนการมากขึ้น

1.5 วิธีการสำรวจ

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) การสำรวจออนไลน์ใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms และนำผลการสำรวจมาประมวลผล วิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังจากบุคลากรหรือกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนให้มีผลผลิตภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.6 นิยามศัพท์

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกยอมรับ พอใจ ของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบุคลากรจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“ความคาดหวัง” หมายถึง ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคลากร การกระทำหรือเหตุการณ์ เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ ความคาดหวังของบุคลากรจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละคน

“บุคลากร” หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“การปฏิบัติราชการ” หมายถึง การดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและองค์กร

“การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจจากผลการทำกระบวนการหรือกิจกรรมนั้นๆ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ขอรับบริการในด้านต่างๆ กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง หรือผ่านทางช่องทางสื่อต่างๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล สถาบัน หรือชุมชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.7 วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจแบบกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎี non-probability sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) จะใช้ประชาชนภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 151 คน พนักงานราชการ จำนวน 155 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน และจ้างเหมาบริการ (ส่วนกลาง) จำนวน 80 คน รวมบุคลากรทั้งหมด 388 คน ซึ่งสามารถเก็บแบบสำรวจจากเจ้าหน้าที่ได้มากกว่าขนาดที่คำนวณเล็กน้อย

1.7.1 การสำรวจกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจำนวนประชากรทั้งหมด 388 คน กำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ให้เก็บข้อมูลในการสำรวจที่ระดับค่าเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคาดเคลื่อน 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เราต้องการจะรู้จากจำนวนประชากร

N คือ ขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด (388)

e คือ ค่าความคาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย (0.05)

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{388}{1 + 388(0.05)^2}$$

$$n = 197 \text{ คน}$$

1.7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บแบบสำรวจ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน /สายงานที่รับผิดชอบ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ แต่ละข้อของคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

หน่วยงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

ตำแหน่งงาน /สายงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีเนื้อหาเฉพาะ

ประเด็นจำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง รวมทั้งด้านการติดตาม สอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย โดยใช้แบบ Likert Scale ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

ซึ่งมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน จากสูตรคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจและความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจและความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจและความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สำนวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ โดยแบ่งคำถามปลายปิด (Close-ended response question) ที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ มีจำนวน 1 ข้อคำถาม และคำถามปลายเปิด (Open ended question) มีจำนวน 2 ข้อคำถาม

1.8 วิธีการทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนำกลับมาคั่นมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำถามทุกข้อทุกประเด็น และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัยทางสังคม (SPSS for Windows) โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

1.8.1 เชิงพรรณนา (Open Ended Question) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.8.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ใช้สถิติ T-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังที่จำแนกลักษณะบุคคล คือ ด้านเพศ

2) ใช้สถิติ One – Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังที่จำแนกลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่ง /สายงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Multiple Correlation ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละด้านกับปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้ในการพยากรณ์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่ตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะ ความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin, 1968, p.437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550. หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

มิลเล็ท (Millet) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาพ (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ใช่นิยัตินิยมของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544:19)

มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

- ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ
- ขั้น 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกาย ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกายความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้น 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรักความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้น 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้น 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Need) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้น 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544:19)

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างในถึง กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและความพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยยึดถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ (ชาญชัย ราชโคตร, 2544 หน้า 19)

ศิริพร ตันติพิบูลนัย (2538). กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งเกิดจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคลากรกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในแนวทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่น เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยอย่างไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยามมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีมาสโลว์

มิลเลท (Miller, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545 หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้ในแต่ละรายลง เปลี่ยนการบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักแห้งเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดลงคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นนิยามมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา เห็นว่า หากผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพเลย หากถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน แต่หากการให้บริการที่ตรงเวลา จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้ หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

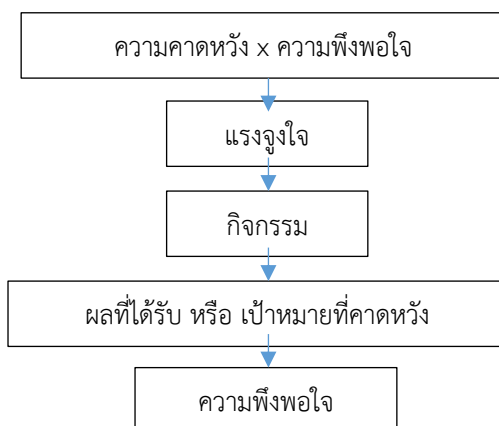
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังมีแนวคิดพื้นฐาน คือ แรงจูงใจจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังในผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของกระทำของบุคคล การที่บุคคลใดจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีความคาดหวังจะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนจากการกระทำนั้น ความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนและเป็นสาเหตุของกระทำของมนุษย์ ความคาดหวังมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. Valence (V) หมายถึง ระดับคุณค่าความพึงพอใจในผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (Outcomes) ของแต่ละบุคคลที่จะได้จากกการกระทำ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับค่านิยม สิ่งจูงใจ ทัศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง โดยผลลัพธ์เป็นที่พึงพอใจคุณค่าจะเป็นบวก (Positive Valence) เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่พึงพอใจคุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบ (Negative Valence) และเมื่อผลลัพธ์ที่มีลักษณะเป็นที่พึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าเท่ากับศูนย์ ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้รับจากผลลัพธ์ไม่ได้เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป

2. Instrumentality (I) หมายถึง ความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกที่จะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับถัดไปซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ

3. Expectancy (E) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายามที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรก ความคาดหวังจะมีค่าอยู่ระหว่างศูนย์ถึงหนึ่ง ถ้าบุคคลเชื่อมั่นว่าการกระทำนั้นจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง แต่ถ้าบุคคลเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ ความคาดหวัง



จากภาพที่ 1 เมื่อบุคคลพึงพอใจในผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำกิจกรรม ดังนั้น การทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบภายในสถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความหวังเสมอ ความคาดหวัง จึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริการจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic Polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary Regime) การบริหารงานภาครัฐไทยไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างวากันไปเอง การใช้เครื่องมือ

วัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของหลายที่ผ่านมาปัจจุบันจะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้านดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 หน้าที่ 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรุส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงด้วยวิธีการเหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีมาตลอด

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการ คือ ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
3. หลักความเท่าเทียม บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องใช้ในการบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต รัชฎกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทางของพนักงานที่เป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลายๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิว เพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่คุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างแน่นอนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้ จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าเรียกค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวลสรัชช์ (2523, หน้า 20 – 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 15) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้บริการมาติดต่อก็ก็นำให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกันในครั้งเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค

ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

เรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัมภูกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับ การใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมออย่างเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้การ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). กล่าวว่า ส่วนคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มอง คุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจาก นักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ (ที่มา:

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=1&read=true&count=true)

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งดีต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. การพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล และคณะ (2541 หน้า 1-3) ได้ศึกษาขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพรูปแบบสำหรับการบริการสุขภาพ กล่าวถึง ความหมายคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงที่พึงพึงการทำงานของเรากว่าผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (Do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำคือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

อาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (must be quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) คุณภาพที่ต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พอใจคุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึก แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก และจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้ เราอาจจำแนกคุณภาพบริการสุขภาพออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ (competency) ของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสม (appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
3. ประสิทธิภาพ (effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่การเป็นผู้ป่วยรอดชีวิต หายจากการเจ็บป่วย ไม่มีความพิการ
4. ประสิทธิภาพ (efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
5. ความปลอดภัย (safety) ได้แก่การที่ไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อน
6. การเข้าถึงบริการหรือการมีบริการให้เมื่อจำเป็น (accessibility)
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (equity)
8. ความต่อเนื่อง (continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าการปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้แนะและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ในระบบงานที่ซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพความร่วมมือและการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงาน และระบบงานที่เชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

พิธีสิทธิ์ คำวนศัลป์ (2541 หน้า 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีการทักทาย โอบอ้อมอารี และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของการบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกทีกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่ทราบตามความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม มิลเล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดการบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง

การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้ออกจากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้ระยะเวลาที่รอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดระยะเวลาที่ใช้สำหรับการตรวจในแต่ละรายน้อยลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด ลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดหรือการประหยัดการใช้ไฟฟ้า การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ ในการรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับ

ที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีการสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

2.5 บทบาทภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีอำนาจ และหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จำนวน 10 ประการ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้พิจารณาต่อไป ผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สินค้าหรือบริการสามารถร้องทุกข์ได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 1 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วน สคบ. โทร 1166 และช่องทางออนไลน์ที่แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ <https://www.ocpb.go.th/> การร้องทุกข์หรือการสอดส่องและแจ้งเบาะแสมายัง สคบ. เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้

2. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือ บริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาด และทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย สคบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมาย และการดำเนินคดี ทั้งมาตรการทางปกครอง มาตรการทางอาญาและมาตรการ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคแพร่ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม

4. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือถูกละเมิดสิทธิแก่ประชาชน

5. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงและสามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นได้เสมอ

7. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภค ที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ผ่านสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร เอกสาร บทความ ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสื่อออนไลน์ของ สคบ. ได้แก่ www.ocpb.go.th, Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, Tiktok, Pantip และ Official line OCPB CONNECT เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ที่สนใจ เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทุกด้าน ในการดำรงชีวิตประจำวัน

8. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ สคบ. มีหน่วยงานรับผิดชอบ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) และกองกฎหมายและคดี โดยการประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น เพื่อบูรณาการร่วมปฏิบัติงาน ในการกำหนดนโยบายและในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ

บทบาทหรือหน้าที่งานที่รับผิดชอบของบุคลากร สคบ. ในการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ขับเคลื่อนผ่านนโยบายการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามแนว SMART ประกอบด้วย

1. การสร้างความประทับใจด้วยรอยยิ้ม (S : Smile)

เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ยิ้มง่ายในขณะให้บริการ ยิ้มในระหว่างที่สนทนากับผู้รับบริการ ทั้งระหว่างสนทนาแบบต่อหน้าและสนทนาผ่านโทรศัพท์ จะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ประทับใจถึงความเต็มใจในการให้บริการ และช่วยสร้างความประทับใจในการให้บริการได้

2. การให้เกียรติแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ (M : Make honor)

เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องใช้วาจาในการพูดคุยซักถามรายละเอียดปัญหาต่าง ๆ ด้วยการให้เกียรติผู้เข้ารับบริการด้วยความจริงใจ/เต็มใจ สุภาพอ่อนโยน และจัดลำดับการเข้ารับบริการก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ มีรูปแบบลักษณะเดียวกัน

3. การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (A : Attentiveness)

เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ จะต้องมีความตั้งใจที่รักในด้านการบริการ มีความกระตือรือร้นพร้อมให้ความช่วยเหลือหรือพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการในกรณีมีปัญหาหรือข้อคำถามเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในด้านสินค้าและบริการ อย่างเต็มกำลังความสามารถ

4. การตระหนักและเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ (R : Realize)

เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องตระหนักในหน้าที่การให้บริการ และเข้าใจผู้รับบริการ โดยการเข้าใจถึงความต้องการและเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ รวมทั้งการเป็นผู้รับฟังปัญหาที่ดีเพื่อสามารถแนะนำแนวทางในการปฏิบัติหรือวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และกระบวนการให้บริการของ สคบ. ได้อย่างตรงประเด็น

5. การให้บริการที่มีความทันสมัยด้วยการใช้เทคโนโลยี (T : Techonlogy in service)

เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องสามารถใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตามความเหมาะสมของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว ง่าย และไม่ซับซ้อน

โดยมีการมุ่งเน้นการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นการรับฟังเรื่องราวจากประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคจากการละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งการบริการจะเน้นให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามหลัก 5 ประการที่องค์การสหประชาชาติ (UN) และประเทศไทยยึดถือเป็นหลักสากล ได้แก่

1) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (Right to Safety) ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการคุ้มครองจากสินค้าและบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน

2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร (Right to be Informed) มีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอ เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

3) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือก (Right to Choose) ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการได้อย่างเสรี ภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรม

4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be Heard / Right to Redress) มีสิทธิที่จะร้องเรียนเมื่อถูกละเมิดสิทธิ หรือได้รับความเสียหาย และต้องได้รับการแก้ไข เยียวยา หรือชดเชยที่เหมาะสม

5) สิทธิที่จะได้รับการศึกษาเพื่อผู้บริโภค (Right to Consumer Education) ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้ เพื่อใช้สิทธิของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย สคบ. มีช่องทางการให้บริการ ได้แก่

วัตถุประสงค์หลัก ก็คือ การสร้าง ความเป็นธรรมและความเชื่อมั่น ในระบบเศรษฐกิจและตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าและบริการได้อย่างมั่นใจ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกเอาเปรียบ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมอย่างยั่งยืน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงมีมาตรการสำคัญดังนี้

1) คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการนี้ เพราะผู้บริโภคคือส่วนที่อ่อนแอที่สุดในตลาด มาตรการนี้จึงมุ่งเน้นที่การเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผู้บริโภคเพื่อให้สามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ โดยครอบคลุมถึงสิทธิในการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง สิทธิในการเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ สิทธิในความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ และสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเป็นธรรมและทันท่วงที

2) แก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นธรรมอีกวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือการ จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในตลาด เช่น การโฆษณาเกินจริง การกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม หรือการขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายสามารถเข้าถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาและได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) สร้างความเป็นธรรมและความเชื่อมั่นการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นการวางรากฐานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจ เมื่อผู้บริโภครู้สึกรับประกันว่ามีกฎหมายรองรับและมีหน่วยงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ พวกเขาก็จะกล้าที่จะใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจเติบโตและมีความมั่นคงมากขึ้นในที่สุด

ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายวิธี เพื่อให้ผู้บริโภครสามารถเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยครอบคลุมทั้งช่องทางแบบดั้งเดิมและช่องทางดิจิทัลที่ทันสมัย ดังนี้

1) การรับเรื่องด้วยตนเอง การเข้าพบเจ้าหน้าที่โดยตรงที่ศูนย์บริการหรือสำนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นช่องทางที่ให้ผู้บริโภคได้ปรึกษาและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ซึ่งช่วยให้ได้รับคำแนะนำที่เจาะจงและละเอียดจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ และสามารถตรวจสอบเอกสารที่ใช้ในการร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน

2) การติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์และออนไลน์ ในยุคดิจิทัล การร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์ได้กลายเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างสูง เพราะมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย โดยเฉพาะโทรศัพท์สายด่วน เช่น สายด่วน สคบ. 1166 ที่ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ขณะที่เว็บไซต์หรือระบบออนไลน์ อย่าง OCPB Connect และ แอปพลิเคชันมือถือ ก็ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน อัปเดตเอกสาร และติดตามสถานะของเรื่องได้ตลอดเวลา

3) การส่งเรื่องผ่านไปรษณีย์และอีเมล สำหรับผู้บริโภคที่ไม่สะดวกใช้ช่องทางดิจิทัล การส่งจดหมายหรืออีเมล ยังคงเป็นช่องทางสำคัญที่ใช้ในการร้องเรียน โดยให้ผู้ร้องเรียนเขียนรายละเอียดของปัญหาและแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

4) เครือข่ายองค์กรผู้บริโภค นอกจากช่องทางของหน่วยงานภาครัฐแล้ว เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นโดยภาคประชาชนก็มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางเพื่อรับเรื่องราวและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อช่วยประสานงานและส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การให้บริการผู้บริโภคมีขั้นตอนหลักที่ชัดเจน ดังนี้

1) รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูล ขั้นตอนแรกคือการ รับเรื่องร้องทุกข์ จากผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ครบถ้วน เช่น ข้อมูลของผู้ร้องเรียน รายละเอียดของปัญหา และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2) วิเคราะห์และจัดกลุ่มเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องแล้ว จะมีการจำแนกประเภทของปัญหาอย่างละเอียด เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ, การโฆษณาเกินจริง, หรือสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เพื่อให้สามารถส่งเรื่องต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างแม่นยำ

3) ดำเนินการและประสานงาน ขั้นตอนนี้คือหัวใจสำคัญ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเอง หรือ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานด้านสาธารณสุข การค้าหรือตำรวจ เพื่อให้การแก้ไขปัญหานั้นเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และครอบคลุมทุกมิติ

4) ติดตามและแจ้งผล ในระหว่างการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะติดตามความคืบหน้าของเรื่องอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการแก้ไขปัญหาลงเົลแล้ว จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมและทันท่วงที

การสนับสนุนผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมการให้ความช่วยเหลือและปกป้องสิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริโภคจะได้รับความเป็นธรรมและปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีองค์ประกอบหลักดังนี้

1) ให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการดำเนินการ บริการนี้เปรียบเสมือนเข็มทิศนำทางให้กับผู้บริโภคที่กำลังเผชิญปัญหา โดยผู้เชี่ยวชาญจะให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ชำรุด หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้ ก็จะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมี และขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ

2) **ส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค** การให้ความรู้เป็นหัวใจสำคัญของการเสริมสร้างพลังให้ผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเอง เช่น สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ หรือสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ ก็จะสามารถปกป้องตนเองจากความไม่เป็นธรรมได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงช่วยให้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้อย่างชาญฉลาด

3) **ประสานงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย โดยรับฟังปัญหาจากทั้งสองฝ่าย และหาแนวทางแก้ไขร่วมกันอย่างสันติวิธี เพื่อให้ข้อพิพาทจบลงอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยไม่ต้องพึ่งพาการฟ้องร้องทางกฎหมายที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน

4) **เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเตือนภัยผู้บริโภค** การเผยแพร่ข้อมูลเป็นกลไกเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตราย หรือกลไกรูปแบบใหม่ที่ผู้บริโภคควรระวัง เช่น การเตือนภัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือแคมเปญหลอกลวงต่างๆ การกระทำเช่นนี้ช่วยให้ผู้บริโภคระมัดระวังและไม่ตกเป็นเหยื่อ

ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการสนับสนุนผู้บริโภคสามารถสรุปได้เป็น 3 ข้อ

1) **ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม** เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาจากสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น สินค้าชำรุด หรือได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ สิ่งที่ต้องการคือผู้บริโภคจะได้รับการชดเชยหรือแก้ไขอย่างสมเหตุสมผล ไม่ว่าจะเป็นการคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้าใหม่ หรือการซ่อมแซม โดยการเยียวยาที่เหมาะสมจะช่วยลดความเสียหายและคืนความยุติธรรมให้กับผู้บริโภค

2) **ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและโปร่งใส** กระบวนการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและไม่ซับซ้อน ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ ไปจนถึงการตัดสินใจ และทุกขั้นตอนต้องมีความโปร่งใส ผู้บริโภคสามารถติดตามความคืบหน้าได้ สิ่งนี้สร้างความมั่นใจว่าการแก้ไขปัญหานั้นเป็นไปอย่างยุติธรรมและตรงไปตรงมา ไม่ใช่เพียงแค่การประวิงเวลา

3) **เพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน** เมื่อระบบการสนับสนุนผู้บริโภคทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคจะรู้สึกว่าได้ได้รับการปกป้องและมีช่องทางในการพึ่งพาเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในตลาดโดยรวม ความเชื่อมั่นนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อผู้บริโภค แต่ยังช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น เพื่อรักษาความเชื่อมั่นจากลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระยะยาว

2. ด้านการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

เป็นการนำไปสู่การยุติปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม เปรียบเสมือนด่านที่สองที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ ความเข้าใจในกฎหมาย และทักษะในการเจรจา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม และเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่นี้ไม่ได้จำกัดเพียงแค่การแก้ไขปัญหาเป็นรายกรณีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้ความรู้และแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต

เป้าหมายของการให้บริการ มี 3 ข้อดังนี้

1) **แก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการอย่างเป็นธรรม** เป้าหมายแรก คือ การเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ให้ทั้งสองฝ่ายได้รับฟังและเข้าใจปัญหาอย่างรอบด้าน เพื่อหาทางออกที่ยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน การแก้ไขข้อขัดแย้งที่โปร่งใสและเป็นกลางจะช่วยลดความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

2) เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น สินค้าชำรุดหรือได้รับความเสียหายจากบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลง การเยียวยาถือเป็นเป้าหมายสำคัญ เพื่อฟื้นฟูสิทธิที่สูญเสียไป ไม่ว่าจะเป็นการคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า หรือการชดเชยค่าเสียหายอย่างเหมาะสม การเยียวยาที่รวดเร็วจะช่วยลดภาระและความไม่สบายใจของผู้บริโภค

3) ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนในระบบเศรษฐกิจและสังคม การแก้ไขปัญหาในปัจจุบันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการทำงาน แต่เป้าหมายที่สำคัญยิ่งกว่าคือการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต ด้วยการนำข้อมูลจากข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดบกพร่องของระบบ เช่น การปรับปรุงกฎระเบียบ การแนะนำให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ หรือการแจ้งเตือนภัยให้กับผู้บริโภค เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจที่มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือในระยะยาว

รูปแบบการให้บริการ ที่สำคัญดังนี้

1) **รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ** เริ่มต้นจากการเปิดรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือการเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) **ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นกลาง** หลังจากรับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดและเป็นกลาง โดยรวบรวมข้อมูลและพยานหลักฐานจากผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เพื่อให้ได้ภาพรวมของปัญหาที่ถูกต้องและครบถ้วนที่สุด

3) **เจรจาไกล่เกลี่ย/ประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการ** เมื่อได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการประสานงานกับผู้ประกอบการ เพื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน เช่น การคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า หรือการซ่อมแซม โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาให้จบลงอย่างสันติวิธี

4) **แนะนำแนวทางการดำเนินคดี (กรณีจำเป็น)** หากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จ หรือไม่สามารถหาข้อยุติได้ องค์กรจะให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับแนวทางทางกฎหมาย หรือการดำเนินคดีในชั้นศาล เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ในขั้นตอนต่อไป

5) **แจ้งผลและติดตามความพึงพอใจของผู้ร้อง** หลังจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบอย่างเป็นทางการ และมีการติดตามผลในภายหลัง เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ รวมถึงนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ขั้นตอนการให้บริการแก้ไขปัญหา มีขั้นตอนดังนี้

1) **รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น** ขั้นตอนแรกคือการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบที่จำเป็น เช่น หลักฐานการซื้อขาย ใบเสร็จ หรือสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้มีข้อมูลเบื้องต้นที่ครบถ้วนและถูกต้อง

2) **วิเคราะห์และจำแนกประเภทปัญหา** หลังจากรับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการวิเคราะห์และจำแนกประเภทของปัญหา เพื่อให้สามารถส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องสินค้าชำรุด บริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลง หรือการโฆษณาเกินจริง

3) **ดำเนินการแก้ไข** ในขั้นตอนนี้ จะมีการประสานงานและติดต่อกับผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนและหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4) **ใกล้เคียงและหาข้อยุติ** หากการประสานงานเบื้องต้นยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ จะเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง ซึ่งเป็นการเจรจาร่วมกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ เพื่อหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับและเป็นธรรม

5) **สรุปผลและปิดเรื่อง** เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขและมีข้อสรุปที่ชัดเจนแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการสรุปผลการดำเนินการทั้งหมดและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นการปิดเรื่องอย่างสมบูรณ์

6) **ประเมินความพึงพอใจ** ขั้นตอนสุดท้ายคือการสอบถามและประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ปัจจัยสนับสนุนสำคัญ มีหลักสำคัญดังนี้

1) **บุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายและสิทธิผู้บริโภค** บุคลากรที่รับผิดชอบต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งใน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเปรียบเสมือนเป็นรากฐานที่มั่นคงในการช่วยเหลือและปกป้องผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

2) **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามผล** การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการรับเรื่อง บันทึกข้อมูลและติดตามผลการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบสถานะการร้องเรียนได้ตลอดเวลา และยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

3) **ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาคเอกชน** การทำงานโดยลำพังอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการประสานงาน และ สร้างความร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานกำกับดูแล (อย่างสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) และ ภาคธุรกิจ เพื่อให้การแก้ไขปัญหา มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกมิติ และสามารถป้องกันปัญหาในวงกว้างได้

4) **ระบบฐานข้อมูลกรณีตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์แนวโน้มปัญหา** การมี ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ที่รวบรวม กรณีร้องเรียนที่ผ่านมา จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ แนวโน้ม และ รูปแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เช่น ปัญหาเรื่องการหลอกลวงออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น หรือสินค้าประเภทใดที่มักก่อให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคตได้อย่างตรงจุด

ผลสัมฤทธิ์ของบริการ มีดังนี้

1) **ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม** ผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดคือการที่ผู้บริโภคที่ได้รับการเดือดร้อน ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรม และ ได้รับการชดเชยที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า หรือการซ่อมแซม ทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้รับการเยียวยาอย่างเป็นรูปธรรม

2) **ลดภาระการฟ้องร้องในระบบศาล** เมื่อมีกลไกในการใกล้เคียงข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ข้อขัดแย้งส่วนใหญ่สามารถหาข้อยุติได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาการฟ้องร้องทางกฎหมาย ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระงานของศาล และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

3) **เพิ่มประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้บริโภค** การทำงานที่เป็นระบบตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ ไปจนถึงการสรุปผล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้บริโภค โดยรวมให้ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถรับมือกับปัญหาที่ซับซ้อนและหลากหลายได้อย่างรวดเร็ว

4) **สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ** เมื่อประชาชนเห็นว่าหน่วยงานของรัฐสามารถ แก้ไขปัญหาให้ได้อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส จะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคต่อระบบ และกลไกการทำงานของรัฐบาล ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยและมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมในระบบเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภคในสังคม เปรียบเสมือนแสงสว่างที่ส่องนำทางให้ผู้คนที่หลงทางเลี้ยวผิดและสามารถนำพาผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ หน้าที่นี้ไม่ได้จำกัดเพียงแค่การกระจายข่าวสาร แต่ยังรวมถึงการสร้างความตระหนักรู้ การให้ความรู้เชิงป้องกัน และการสร้างวัฒนธรรมการบริโภคที่ชาญฉลาด เพื่อให้ผู้บริโภคเป็นผู้ที่ "รู้เลือก รู้ใช้ รู้สู้" วัตถุประสงค์ 3 ข้อดังนี้

1) **เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค** วัตถุประสงค์แรกคือการส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับ สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค ที่พึงได้รับตามกฎหมาย เช่น สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย หรือสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาเมื่อได้รับความเสียหาย เมื่อผู้บริโภคมีความเข้าใจในสิทธิของตนเอง ก็จะมีความพร้อมที่จะปกป้องตนเองได้ดีขึ้น

2) **สร้างการตระหนักรู้และป้องกันตนเองจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ** การให้ความรู้ไม่เพียงพอ แต่ต้องสร้าง การตระหนักรู้ ด้วย เพื่อให้ผู้บริโภค เรียนรู้ที่จะสังเกต และ ระมัดระวัง จากการถูกเอารัดเอาเปรียบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การโฆษณาเกินจริง การขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือกลโกงออนไลน์รูปแบบใหม่ ๆ การตระหนักรู้นี้จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้อย่างชาญฉลาด และปลอดภัยยิ่งขึ้น

3) **เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและคำเตือนภัยผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและทันเวลา** วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการเผยแพร่ข้อมูล และคำเตือนภัยที่เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญไปถึงผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที เช่น การแจ้งเตือนถึงสินค้าอันตรายที่ถูกเรียกคืน หรือการเตือนภัยจากมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงที่ประชาชนจะตกเป็นเหยื่อ

รูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1) **จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย** เพื่อดึงดูดความสนใจและทำให้เข้าใจง่าย มีการจัดทำสื่อในรูปแบบที่แตกต่างกันไป เช่น แผ่นพับ และ โปสเตอร์ ที่สรุปข้อมูลสำคัญไว้โดยย่อ คลิปวิดีโอ และ อินโฟกราฟิก ที่ช่วยให้เรื่องซับซ้อนกลายเป็นภาพที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ

2) **เผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย** สื่อที่จัดทำขึ้นจะถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางที่ผู้คนใช้งานในชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลาย ทั้งช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ของหน่วยงานราชการ เพชบุรี ไลน์ และ ยูทูบ รวมถึงช่องทางดั้งเดิมอย่าง วิทยู และ โทรทัศน์ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม

3) **จัดกิจกรรมรณรงค์ในพื้นที่ชุมชน** นอกจากการเผยแพร่ผ่านสื่อแล้ว ยังมีการจัด กิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้ โดยตรงในพื้นที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ชุมชน โรงเรียน และ ศูนย์ราชการ การจัดกิจกรรมในพื้นที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างใกล้ชิดและสามารถตอบคำถามข้อสงสัยได้โดยตรง

4) **ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค** การให้บริการข้อมูลผ่าน ศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค หรือ ศูนย์ร้องเรียน ช่วยให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้อย่างเฉพาะเจาะจง รวมถึงรับทราบข่าวสารล่าสุดและคำเตือนภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ มี 5 ข้อดังนี้

1) **สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค** ข้อมูลส่วนนี้จะให้ความรู้เกี่ยวกับ สิทธิที่ผู้บริโภคพึงได้รับตามกฎหมายอย่างครบถ้วน เช่น สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ สิทธิที่จะเลือกซื้อได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้งานสินค้า และสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาหากเกิดความเสียหาย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักและสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้

2) **ข้อมูลเตือนภัย** เป็นข้อมูลเชิงรุกที่มุ่งเน้นการ แจ้งเตือน ให้ผู้บริโภคระมัดระวังจากภัยรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น สินค้าอันตรายที่ไม่ได้มาตรฐาน โฆษณาหลอกลวงที่เกินจริง และกลโกงทางออนไลน์ที่มีรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ การเผยแพร่ข้อมูลเตือนภัยอย่างทันทั่วถึงช่วยลดความเสี่ยงที่ประชาชนจะตกเป็นเหยื่อ

3) **ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** การเผยแพร่ ผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ประเภทของปัญหาที่พบบ่อย หรือผลการตัดสินใจที่สำคัญ จะช่วยสร้างความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่ามีหน่วยงานที่ทำงานอย่างจริงจังเพื่อคุ้มครองสิทธิของพวกเขา

4) **ช่องทางร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือ** เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา ข้อมูลที่เผยแพร่จะรวมถึง ช่องทางการร้องเรียน และการขอคำแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจนและหลากหลาย เช่น หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ หรือบัญชีโซเชียลมีเดียของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคไม่รู้สึกอึดอัดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเพียงลำพัง

ผลที่คาดหวัง ประกอบด้วย 4 ข้อดังนี้

1) **ประชาชนรู้เท่าทันผู้ประกอบการและป้องกันตนเองได้** เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเอง และวิธีการสังเกตกลโกง ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การโฆษณาเกินจริงหรือสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ก็จะสามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด และป้องกันตนเองจากการถูกเอาเปรียบได้ก่อนที่จะเกิดความเสียหายขึ้นจริง

2) **ลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์จากการหลงเชื่อหรือถูกหลอก** การให้ความรู้เชิงรุกจะช่วย ลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ที่เกิดขึ้นจากการหลงเชื่อคำโฆษณาหรือถูกหลอกลวง ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาด้านเหตุ เมื่อผู้บริโภคมีความระมัดระวังมากขึ้น ปัญหาที่เกิดจากความไม่รู้ก็จะลดลง

3) **เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** การทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการให้ความรู้แก่ประชาชน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น และ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีที่พึ่งและไว้วางใจในการทำงานของหน่วยงาน

4) **เกิดเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็ง** เมื่อประชาชนมีความรู้และตระหนักรู้มากขึ้น จะเกิดการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็ง เพื่อช่วยกันเฝ้าระวังและเผยแพร่ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคจากรากฐานของสังคมเอง

4. ด้านการบังคับคดี

เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแทนผู้บริโภคเพื่อให้มีการชำระหนี้แก่ผู้บริโภคตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และการบังคับคดีที่เกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่ง ทางปกครอง และทางอาญาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้คำปรึกษา

ตีความ และวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อหาหรือที่เกิดขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับการบังคับคดี วัตถุประสงค์มีดังนี้

1) เพื่อให้ผู้บริโภครับความเป็นธรรมตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล วัตถุประสงค์หลักคือ การทำให้คำสั่งศาลเกิดผลในทางปฏิบัติ เมื่อผู้บริโภคชนะคดีและศาลมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าเสียหาย การบังคับคดีจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับ เงินชดเชย หรือการเยียวยาอื่น ๆ ตามที่ศาลสั่งอย่างถูกต้องและครบถ้วน

2) สนับสนุนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม การบังคับคดีถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้สิทธิของผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่เพียงการรับรองทางกฎหมายเท่านั้น หากไม่มีกระบวนการนี้ สิทธิที่ผู้บริโภคมีก็อาจไม่มีความหมาย เพราะผู้ประกอบการบางรายอาจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลโดยสมัครใจ ทำให้การบังคับคดีเป็นขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อยืนยันว่าสิทธิของผู้บริโภคได้รับการเคารพอย่างแท้จริง

3) บังคับใช้กฎหมายให้เกิดผลอย่างแท้จริง การบังคับคดีช่วยให้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีผลบังคับใช้อย่างจริงจัง และไม่เป็นเพียงแค่ตัวอักษรบนกระดาษ เมื่อผู้ประกอบการรู้ว่าหากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาลจะถูกบังคับคดีจะทำให้พวกเขามีความระมัดระวังมากขึ้นในการดำเนินธุรกิจ และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งเป็นการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในตลาดและส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมในระบบเศรษฐกิจโดยรวม

ลักษณะของบริการ ได้แก่

1) ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดี บริการนี้เริ่มต้นด้วยการให้ คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ผู้บริโภค เพื่ออธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการในการบังคับคดีเมื่อผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล ผู้บริโภคจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจกระบวนการทั้งหมด

2) ช่วยเหลือจัดทำคำร้องขอบังคับคดี ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษาโดยดี องค์กรจะให้ความช่วยเหลือในการจัดทำคำร้องขอบังคับคดี ยื่นต่อศาลเพื่อให้ศาลออกหมายบังคับคดี เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเป็นระบบและถูกต้อง

3) ประสานงานกับเจ้าพนักงานบังคับคดี เมื่อศาลออกหมายบังคับคดีแล้ว องค์กรจะทำหน้าที่ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับเจ้าพนักงานบังคับคดี เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการสืบทรัพย์ หรือการยึดทรัพย์เพื่อนำมาชดเชยหนี้ตามคำสั่งของศาล

4) ติดตามผลการดำเนินการตามคำสั่งศาล การติดตามผลถือเป็นขั้นตอนสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าการบังคับคดีจะ สำเร็จลุล่วงตามคำสั่งศาล ทุกประการ โดยจะมีการติดตามผลการดำเนินการจากเจ้าพนักงานบังคับคดีอย่างต่อเนื่อง และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้บริโภคทราบเป็นระยะ เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกมั่นใจว่าสิทธิของตนจะได้รับการคุ้มครองอย่างถึงที่สุด

ขั้นตอนการดำเนินงาน มีขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล ขั้นตอนแรกคือการ ตรวจสอบคำพิพากษา หรือคำสั่งของศาลอย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาของคำสั่ง เช่น จำนวนเงินที่ต้องชดเชย หรือสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจะเป็นไปอย่างถูกต้อง

2) ประเมินความเป็นไปได้ในการบังคับคดี ก่อนที่จะยื่นเรื่อง จะมีการ ประเมินความเป็นไปได้ในการบังคับคดี เพื่อดูว่าผู้ประกอบการมีทรัพย์สินที่จะสามารถยึดได้หรือไม่ หากผู้ประกอบการไม่มีทรัพย์สิน การบังคับคดีก็อาจไม่เกิดผล ซึ่งการประเมินนี้จะช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่างรอบคอบมากขึ้น

3) **จัดทำเอกสารยื่นคำร้องบังคับคดี** เมื่อประเมินแล้วว่ามีความเป็นไปได้ ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนการจัดทำเอกสารคำร้องขอบังคับคดีที่จำเป็นทั้งหมด ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อใช้ยื่นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) **ยื่นเรื่องต่อกรมบังคับคดี** หลังจากเตรียมเอกสารครบถ้วนแล้ว จะทำการยื่นเรื่องต่อกรมบังคับคดี เพื่อให้กรมบังคับคดีดำเนินการตามคำสั่งศาลอย่างเป็นทางการ โดยมีเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นผู้รับผิดชอบ

5) **ติดตามผลและรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ** ขั้นตอนสุดท้ายคือการติดตามผลการบังคับคดีอย่างใกล้ชิดกับเจ้าพนักงานบังคับคดี และจะรายงานความคืบหน้า ให้กับผู้ร้องเรียนเป็นระยะ เพื่อให้ผู้บริโภคทราบสถานะของเรื่องและมั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผลตามคำสั่งศาล

ประเภทคดีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 คดีดังนี้

1) **คดีแพ่งจากการซื้อขายสินค้าและบริการ** เป็นคดีที่พบบ่อยที่สุด ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ชำรุดบกพร่องไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้ หรือ บริการที่ไม่เป็นที่พอใจ และไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม เช่น การซื้อรถยนต์ที่มีปัญหาแต่ผู้ขายไม่ยอมรับผิดชอบ หรือการใช้บริการซ่อมแซมที่ไม่สมบูรณ์

2) **คดีโฆษณาเกินจริงและสัญญาไม่เป็นธรรม** เป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับการ โฆษณาที่เกินความจริง หรือ สัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่เอาเปรียบผู้บริโภคอย่างชัดเจน เช่น การโฆษณาขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่อ้างสรรพคุณเกินจริง หรือสัญญาการซื้อขายคอนโดมิเนียมที่มีข้อกำหนดที่ผู้บริโภคเสียเปรียบอย่างมาก

3) **คดีเกี่ยวกับการขายตรงและการเข้าซื้อ** คดีประเภทนี้มักเกี่ยวข้องกับ กลไกการตลาดที่ซับซ้อน เช่น การขายตรง ที่ผู้บริโภคถูกชักชวนให้เข้าร่วมเครือข่ายธุรกิจที่มีข้อสัญญาที่ไม่ชัดเจน หรือ การเข้าซื้อที่มีเงื่อนไขการคืนทรัพย์สินเมื่อผู้เข้าซื้อผิดนัดชำระหนี้ซึ่งอาจไม่เป็นธรรม โดยคดีเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะทางเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

ผลที่คาดหวัง มีดังนี้

1) **ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรม** ผลลัพธ์สำคัญคือการทำให้ ผู้บริโภคได้รับสิทธิที่พึงมีตามคำสั่งศาลอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินชดเชย หรือการบังคับให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามคำพิพากษา ทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมและยุติธรรม

2) **ลดการละเลยคำพิพากษาจากผู้ประกอบการ** เมื่อผู้ประกอบการทราบว่ามิกลไกในการบังคับคดีที่ทำงานอย่างจริงจัง จะทำให้พวกเขาตระหนักถึงความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลมากขึ้น ซึ่งเป็นการลดปัญหาการหลีกเลี่ยงหรือเพิกเฉยต่อคำสั่งศาล

3) **สร้างมาตรฐานการบังคับใช้สิทธิของผู้บริโภค** กระบวนการบังคับคดีที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพจะช่วย สร้างบรรทัดฐาน ที่ดีในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทำให้เกิดความชัดเจนว่าสิทธิของผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง และเป็นส่วนหนึ่งของระบบกฎหมายที่ทำงานได้จริง

4) **ส่งผลเชิงป้องปรามต่อผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย** การที่ผู้ประกอบการรู้ว่าหากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งศาลจะถูกบังคับคดี จะส่งผลเชิงป้องปราม

5. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

เป็นการมุ่งเน้นการกำกับดูแลและควบคุมธุรกิจประเภทนี้โดยเฉพาะ กฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งมีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเอารัดเอาเปรียบในธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษนี้ งานนี้จึงไม่ใช่แค่กระบวนการทางธุรการ

เท่านั้น แต่เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และความเป็นธรรมให้กับระบบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงในประเทศไทย วัตถุประสงค์ มีดังนี้

1) **ควบคุมและกำกับให้ธุรกิจดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย** วัตถุประสงค์แรกคือ การสร้างกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน เพื่อควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อป้องกันการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การใช้กลโกงหรือการดำเนินธุรกิจในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ทำให้มั่นใจได้ว่าทุกธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่เหมาะสม

2) **คุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกหลอกลวงหรือเอาเปรียบ** เป้าหมายสำคัญคือ การปกป้องผู้บริโภค จากการถูกหลอกลวงหรือถูกเอาเปรียบในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมักจะซับซ้อนกว่าการซื้อขายทั่วไป เช่น การหลอกลวงให้เข้าร่วมเครือข่ายธุรกิจที่มีผลประโยชน์ไม่เป็นไปตามที่อ้าง การควบคุมที่เข้มงวดจะช่วยลดความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะตกเป็นเหยื่อของการตลาดที่ไม่โปร่งใส

3) **ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ** การควบคุมไม่ได้มีเพียงเพื่อลงโทษ แต่ยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริโภค เมื่อธุรกิจอยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่ชัดเจน ผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมโดยรวม

ประเภทของบริการ ประกอบด้วย 5 ประเภทดังนี้

1) **การรับคำขอจดทะเบียนเริ่มต้น** บริการนี้ทำหน้าที่เป็นประตูแรกสำหรับธุรกิจใหม่ โดยจะรับคำขอจดทะเบียนเริ่มต้น การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแผนการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจจะเริ่มต้นอย่างถูกกฎหมายและไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

2) **การรับคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล** ในระหว่างที่ธุรกิจดำเนินไป หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ เช่น ชื่อบริษัท ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ประเภทสินค้า หรือรูปแบบแผนรายได้ ธุรกิจจะต้องยื่นคำขอเพื่อปรับปรุงข้อมูล การให้บริการนี้ช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลมีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงาน

3) **การต่ออายุการจดทะเบียน** การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงมีอายุจำกัด เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจยังคงปฏิบัติตามกฎหมายและมีความโปร่งใสมือเสมอ การให้บริการ ต่ออายุการจดทะเบียน เป็นการตรวจสอบและยืนยันสถานะของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในระยะยาว

4) **การเพิกถอนหรือยกเลิกการประกอบธุรกิจ** ในกรณีที่พบว่าธุรกิจ ผ่าฝืนเงื่อนไข หรือ กระทำผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง เช่น มีการหลอกลวงผู้บริโภคซ้ำ ๆ หน่วยงานจะมีอำนาจในการสั่งเพิกถอนหรือยกเลิกการประกอบธุรกิจ การให้บริการนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นมาตรการเชิงลงโทษที่จำเป็นเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในวงกว้าง

ขั้นตอนการให้บริการ มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1) **ยื่นคำขอและเอกสารประกอบ** ผู้ประกอบการสามารถเริ่มต้นได้ด้วยการ ยื่นคำขอจดทะเบียน พร้อมกับเอกสารประกอบที่จำเป็น ซึ่งสามารถทำได้ทั้งใน ระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว หรือยื่นด้วยตนเอง ที่สำนักงานเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2) **ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร** เจ้าหน้าที่จะ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร ที่ยื่นเข้ามาทั้งหมด โดยจะมีการพิจารณาอย่างละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันการยื่นเอกสารปลอมแปลงหรือข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง

3) **พิจารณาและออกใบรับรอง** หลังจากตรวจสอบเอกสารแล้ว หากข้อมูลถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ พิจารณาและอนุมัติ เพื่อออกใบรับจดทะเบียน หรือ หนังสือรับรองที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการอนุญาตให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกกฎหมาย

4) **แจ้งผลการดำเนินการ** เมื่อการพิจารณาสิ้นสุดลง จะมีการแจ้งผลการดำเนินการ ให้กับผู้นับคำขอทราบอย่างเป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติหรือการไม่อนุมัติ เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบสถานะและสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างถูกต้อง

5) **จัดเก็บและปรับปรุงฐานข้อมูล** หน่วยงานจะทำการจัดเก็บข้อมูลของธุรกิจ ที่ได้รับการอนุมัติเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ และจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อใช้ในการติดตามและกำกับดูแลธุรกิจในระยะยาว ซึ่งเป็นประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม

ช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ช่องทางดังนี้

1) **เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)** เว็บไซต์ของ สคบ. ถือเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่สำคัญที่สุด ที่นี้ผู้บริโภคสามารถ ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของตนเอง อ่านข่าวสารและคำเตือนภัยล่าสุด หรือแม้กระทั่งดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ที่จำเป็นสำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน

2) **ศูนย์บริการประชาชนของ สคบ.** สำหรับผู้ที่ต้องการเข้าถึงบริการด้วยตนเอง ศูนย์บริการประชาชนของ สคบ. พร้อมให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์จะให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง ทำให้ผู้บริโภคสามารถปรึกษาปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างสะดวกและมั่นใจ

3) **ระบบรับคำขอออนไลน์** เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก สคบ.ได้พัฒนาระบบรับคำขอออนไลน์ขึ้นมา ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน และอัปโหลดเอกสาร ได้จากทุกที่ทุกเวลา ทำให้ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานและสามารถติดตามสถานะของเรื่องได้ตลอดเวลา

4) **บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และอีเมล** สำหรับคำถามที่ไม่ซับซ้อนหรือไม่ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นทางการ ผู้บริโภคสามารถติดต่อผ่านสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค หรือ ส่งอีเมล เพื่อขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ซึ่งเป็นช่องทางที่รวดเร็วและสะดวกในการขอคำแนะนำเบื้องต้นเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือปัญหา

ผลที่คาดหวัง มีดังนี้

1) **ผู้ประกอบการดำเนินงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้** ผลที่คาดหวังประการแรกคือการที่ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยลดโอกาสในการหลอกลวงกฎหมายหรือกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภค และส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมในอุตสาหกรรม

2) **ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองจากธุรกิจที่ไม่ชอบธรรม** เมื่อมีกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคจะได้รับการปกป้องจากธุรกิจที่ไม่ชอบธรรม และการหลอกลวงที่อาจเกิดขึ้นได้ง่ายในธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรง การควบคุมที่เข้มงวดจะช่วยลดความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะตกเป็นเหยื่อ และสร้างความมั่นใจในการซื้อสินค้าหรือเข้าร่วมธุรกิจในรูปแบบนี้

3) **เพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลของภาครัฐ** การมีระบบการจดทะเบียนและฐานข้อมูลที่ชัดเจนจะช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

6. ด้านการติดตาม สอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย

เป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันภัยและปกป้องผู้บริโภคไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการเอาเปรียบ หรือได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพไม่ปลอดภัย หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย บทบาทนี้เปรียบเสมือน "สายตา" และ "หู" ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่คอยเฝ้าระวังและจับตาดูกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ประกอบการดำเนินการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม และเพื่อระบุความเสี่ยงก่อนที่จะก่อให้เกิดปัญหาในวงกว้าง มีวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1) เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย วัตถุประสงค์แรกคือการ ป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค ด้วยการตรวจสอบ และ ควบคุมสินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย เช่น การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์อาหารหรือเครื่องสำอางที่มีสารอันตราย หรือการตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน เพื่อลดความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต

2) เฝ้าระวังพฤติกรรมที่เข้าข่ายหลอกลวงหรือฝ่าฝืนกฎหมาย เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งคือการ เฝ้าระวังพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่อาจเข้าข่าย หลอกลวงเอาเปรียบ หรือ ฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น การโฆษณาที่เกินจริง การขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือการตั้งราคาสินค้าและบริการที่สูงเกินจริง การเฝ้าระวังเชิงรุกนี้ช่วยให้หน่วยงานสามารถเข้าถึงปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันทั่วถึง ก่อนที่ความเสียหายจะขยายวงกว้าง

3) สนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การเฝ้าระวังจะช่วยให้มีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เมื่อพบว่ามีผู้ประกอบการกระทำผิด จะมีการรวบรวมหลักฐาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินคดี หรือ ลงโทษตามกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายที่เด็ดขาดจะช่วยสร้างบรรทัดฐานที่ชัดเจน และส่งผลเชิงป้องปรามให้ผู้ประกอบการรายอื่นปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น

ลักษณะของบริการ มี 5 ลักษณะดังนี้

1) ตรวจสอบและเฝ้าระวังตลาด บริการจะคอยสอดส่องพฤติกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเอาเปรียบหรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย

2) ควบคุมคุณภาพและความปลอดภัย มีการดำเนินการ สุ่มเก็บตัวอย่างสินค้า จากท้องตลาดเป็นประจำเพื่อส่งไปทดสอบในห้องปฏิบัติการ เพื่อพิสูจน์คุณภาพมาตรฐาน และความปลอดภัยของสินค้าก่อนถึงมือผู้บริโภค

3) กำกับดูแลการสื่อสารและการตลาด บริการจะตรวจสอบ การโฆษณา ฉลาก และข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้องโปร่งใส และไม่เกินจริง เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด

4) รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแส ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับข้อมูลแจ้งเบาะแส จากผู้บริโภค และเครือข่ายภาคประชาชน ทำให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดยิ่งขึ้น

5) ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญ ทำงานร่วมกับห้องปฏิบัติการ และหน่วยงานวิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือและเป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูลและเบาะแส ขั้นแรกคือการเป็น "ผู้รับฟัง" และ "นักสืบ" โดยจะรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง หรือการสืบค้นข้อมูลเชิงรุกเพื่อหาเป้าหมายที่น่าสงสัย

2) การลงพื้นที่ตรวจสอบ เมื่อได้เป้าหมายแล้ว ทีมงานจะเปลี่ยนบทบาทเป็น "เจ้าหน้าที่ภาคสนาม" เข้าไปตรวจสอบสินค้าและบริการ ณ แหล่งที่ตั้งจริง เพื่อเก็บข้อมูลในพื้นที่และสังเกตการณ์พฤติกรรม

3) การพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ หากพบความผิดปกติ จะมีการ "เก็บตัวอย่าง" สินค้าที่ต้องสงสัย และนำไปยัง ห้องปฏิบัติการที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทำการวิเคราะห์และพิสูจน์คุณภาพหรือความปลอดภัย

4) การวิเคราะห์ผลและจัดทำรายงาน หลังจากได้รับผลจากห้องปฏิบัติการแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอน "การสรุปผล" และจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันความผิด

5) การดำเนินการตามกฎหมาย ขั้นตอนสุดท้ายคือการ "บังคับใช้กฎหมาย" อย่างจริงจัง หากพบว่ากระทำความผิดจริง จะมีมาตรการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เช่น การสั่งให้เพิกถอนผลิตภัณฑ์ การยึดสินค้า หรือการแจ้งความดำเนินคดีทางอาญา เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างถึงที่สุด

ช่องทางและเครื่องมือที่ใช้ มีดังนี้

1) ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ เปรียบเสมือน "คลังข้อมูล" ที่รวบรวมประวัติและพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ช่วยให้สามารถสืบค้นและเฝ้าระวังผู้กระทำผิดซ้ำซากได้อย่างรวดเร็ว

2) ระบบเฝ้าระวังออนไลน์ เครื่องมือนี้ทำหน้าที่เป็น "นักสอดแนมดิจิทัล" ที่คอยสแกนและตรวจสอบกิจกรรมในโลกออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นโซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อตรวจจับการโฆษณาที่เข้าข่ายหลอกลวง

3) การทำงานร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ มีการประสานงานกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละท้องที่ ทำให้สามารถเข้าถึงและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดมากขึ้น

4) การแจ้งเตือนประชาชน) ใช้สื่อมวลชนและโซเชียลมีเดียเป็นช่องทางในการ "สื่อสารเตือนภัย" ไปยังประชาชนโดยตรง เพื่อให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลความเสี่ยงและวิธีการป้องกันตัวได้อย่างทันท่วงที

ผลที่คาดหวัง มีดังนี้

1) ตลาดที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น ผลลัพธ์แรกที่คาดหวังคือ จำนวนสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานมากขึ้น

2) การป้องกันความเสียหายเชิงรุก แทนที่จะรอให้เกิดปัญหาแล้วค่อยแก้ไข บริการนี้จะช่วยป้องกันความเสียหายของผู้บริโภคก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง เช่น การตรวจพบสินค้าอันตรายก่อนที่จะแพร่หลายในตลาด

3) สร้างความรับผิดชอบในภาคธุรกิจ เมื่อมีการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด ผู้ประกอบการจะถูกกระตุ้นให้มีพฤติกรรมทางธุรกิจที่ซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ลดโอกาสในการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

4) ความเชื่อมั่นในระบบของรัฐ ท้ายที่สุดแล้ว การดำเนินงานทั้งหมดจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ ทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจในการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น

บทที่ 3 ผลการสำรวจข้อมูล

การสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แล้วนำผลสำรวจ ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและกระบวนการมากขึ้น ซึ่งการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบ Survey Research โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 207 คน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

3.2 ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.3 ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจ เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน

3.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ โดยวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3.1.1 จำนวนของเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามแต่ละเพศ โดยแบ่งข้อคำตอบ 2 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 207 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

เพศ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบ	ร้อยละ
ชาย	73	35.27
หญิง	134	64.73
รวม	207	100.00

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.73) และลำดับรองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.27) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 3.1.2 จำนวนของเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามช่วงอายุ โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 207 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ช่วงอายุ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบ	ร้อยละ
20 – 30 ปี	47	22.71
31 – 40 ปี	73	35.27
41 – 50 ปี	69	33.33
51 – 60 ปีขึ้นไป	18	8.70
รวม	207	100.00

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบสำรวจส่วนใหญ่ คือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.27) ลำดับรองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.33) ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.71) และลำดับสุดท้าย คือ ช่วงอายุ 51 – 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.70) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 3.1.3 จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยแบ่งข้อคำตอบ 12 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายใน สคบ. โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2568 ที่มีข้าราชการ จำนวน 151 คน พนักงานราชการ จำนวน 155 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน และข้อมูลจำนวนจ้างเหมาบริการ ณ วันที่ 1 เม.ย. 67 ที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สคบ. (ส่วนกลาง) จำนวน 83 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแต่ละส่วนราชการ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบ	ร้อยละ
สำนักงานเลขาธิการกรม	53	36	67.92
กองกฎหมายและคดี	53	21	39.62
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	39	26	52.50

กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	32	10	31.25
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	49	14	28.57
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	41	26	63.41
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	26	15	57.69
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	30	15	51.72
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	22	9	40.91
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4	100
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	9	6	66.67
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	30	25	83.33
รวม	207	100.00	

จากตาราง พบว่า ภาพรวมเจ้าหน้าที่ตามหน่วยงานที่สังกัด/ กอง/ กลุ่ม ของ สคบ. ที่ตอบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 207 คน ซึ่งมีการวิเคราะห์และคำนวณจากอัตรากำลังที่มีอัตรากำลังที่มีอยู่แต่ละหน่วยงาน โดยจัดเป็นกลุ่มค่าระหว่างร้อยละจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 81 – 100 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบภายใน และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
- 2) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 61 – 80 มีจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)
- 3) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 41 – 60 มีจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
- 4) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 21 - 40 มีจำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร กองกฎหมายและคดี กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)
- 5) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 0 – 20 ไม่พบหน่วยงาน

ตารางที่ 3.1.4 จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบสำรวจ (%) จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในของ สคบ. โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2558 และข้อมูลจ้างเหมาบริการ ณ วันที่ 1 เม.ย. 67 ที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สคบ. (ส่วนกลาง) ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ประเภทตำแหน่งงาน	จำนวนเจ้าหน้าที่ตามกฎกระทรวงฯ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	151	73	48.34
พนักงานราชการ	155	77	49.68
ลูกจ้างประจำ	2	0	0
จ้างเหมาบริการ (ส่วนกลาง)	83	57	68.67
รวม	391	207	100.00

จากตารางที่ 3.1.4 แสดงภาพรวมเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 207 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ เจ้าพนักงานบริการ (ส่วนกลาง) จำนวน 57 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.67) ลำดับรองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน 77 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.68) และลำดับสุดท้าย คือ ข้าราชการ จำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.34) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 3.1.5 จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 21 ข้อ ให้เลือกเพียง 1 ข้อ และมีการแยกสายงานตามภารกิจหลักกับสายงานภารกิจรอง มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสำรวจ มีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน ซึ่งมาเทียบเพื่อหาจำนวนร้อยละที่แบ่งแยกออกเป็น 2 สายงาน ได้แก่ สายงานภารกิจหลัก และสายงานภารกิจรองที่ปฏิบัติงานใน สคบ. โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง

สายงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบ	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	3	1.45
สายงานภารกิจหลัก		
นิติกร	34	16.43
นักสืบสวนสอบสวน	61	29.47
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	16.91
สายงานภารกิจรอง		
นักทรัพยากรบุคคล	6	2.90
นักประชาสัมพันธ์	4	1.93
นักจัดการงานทั่วไป	3	1.45
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	9.18
นักวิชาการพัสดุ	5	2.42
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	0.97
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	1.45
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	0.48
นักวิชาการเผยแพร่	2	0.97
เจ้าพนักงานธุรการ	11	5.31
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	0.97
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	1.93
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	1.45
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	2.90
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	0.48
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	0.48
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	0.48
	207	100

จากตารางที่ 3.1.5 แสดงภาพรวมเจ้าหน้าที่ตามประเภทสายงานตามภารกิจหลักของ สคบ. ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 207 คน ดังนี้

1) สายงานภารกิจหลักที่มีเจ้าหน้าที่แต่ละประเภทสายงานตอบมากที่สุด ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ นักสืบสวนสอบสวน จำนวน 61 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.47) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.91) และนิติกร จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.43) เรียงตามลำดับ

2) สายภารกิจสนับสนุนที่มีเจ้าหน้าที่แต่ละประเภทสายงานตอบมากที่สุด ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.18) เจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.31) และนักทรัพยากรบุคคลกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและ จำนวนตำแหน่งละ 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.90) เรียงตามลำดับ เป็นต้น

3.2 ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความพึงพอใจ และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีการ (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3.2.1 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของ สคบ.

ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการจัดการเรื่องร้องทุกข์แล้วส่งผลให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	79 (38.2%)	74 (35.7%)	37 (17.9%)	12 (5.8%)	5 (2.4%)	80.29	4.01	1.01	มาก
2. ระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	38 (18.4%)	85 (41.1%)	60 (29.0%)	15 (7.2%)	9 (4.3%)	72.37	3.62	1.01	มาก
3. หน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	61 (29.5%)	79 (38.2%)	53 (25.6%)	11 (5.3%)	3 (1.4%)	77.78	3.89	0.94	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว	54 (29.1%)	85 (41.1%)	50 (24.2%)	13 (6.3%)	5 (2.5%)	76.43	3.82	0.97	มาก
รวม						76.71	3.84	0.87	มาก

จากตารางที่ 3.2.1 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวม 3.84 ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการจัดการเรื่องร้องทุกข์แล้วส่งผลให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 80.29

ลำดับที่ 2 ข้อหน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 77.78

ลำดับที่ 3 ข้อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 76.43

ลำดับที่ 4 ข้อระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ร้อยละ 72.37

ตารางที่ 3.2.2 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ของ สคบ.

ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน	64 (30.9%)	77 (37.2%)	56 (27.1%)	6 (2.9%)	4 (2.4%)	78.45	3.92	0.93	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	71 (34.3%)	94 (45.4%)	35 (16.9%)	4 (1.9%)	3 (1.4%)	81.64	4.09	0.85	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์	70 (33.8%)	98 (47.3%)	35 (16.9%)	3 (1.4%)	1 (0.5%)	82.46	4.13	0.77	มาก
4. หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน	61 (29.5%)	74 (35.7%)	56 (27.1%)	11 (5.3%)	5 (2.4%)	76.91	3.85	0.99	มาก
รวม						79.87	4.00	0.76	มาก

จากตารางที่ 3.2.2 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวม 4.00 ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ 82.46

ลำดับที่ 2 ข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ 81.64

ลำดับที่ 3 ข้อหน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน ร้อยละ 78.45

ลำดับที่ 4 ข้อหน่วยงานมีการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 76.91

ตารางที่ 3.2.3 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ.

ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์	62 (30.0%)	83 (40.1%)	53 (25.6%)	5 (2.4%)	4 (1.9%)	78.74	3.94	0.91	มาก
2. การจัดรูปแบบในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้รับบริการ	61 (29.5%)	80 (38.6%)	53 (25.6%)	8 (3.9%)	5 (2.4%)	77.78	3.89	0.96	มาก
3. ข้อมูลที่เผยแพร่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับข่าวสาร	78 (37.7%)	84 (40.6%)	37 (17.9%)	3 (1.4%)	5 (2.4%)	81.93	4.10	0.91	มาก
4. หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและ ครอบคลุม	74 (35.7%)	94 (45.4%)	34 (16.4%)	3 (1.4%)	2 (1.0%)	82.71	4.14	0.81	มาก
รวม						80.29	4.01	0.81	มาก

จากตารางที่ 3.2.3 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) รวม 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

- ลำดับที่ 1 ข้อหน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม ร้อยละ 82.71
- ลำดับที่ 2 ข้อข้อมูลที่เผยแพร่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับข่าวสาร ร้อยละ 81.93
- ลำดับที่ 3 ข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 78.74
- ลำดับที่ 4 ข้อการจัดรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 77.78

ตารางที่ 3.2.4 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการบังคับใช้กฎหมายของ สคบ.

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. หน่วยงานมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทันต่อสถานการณ์	76 (36.7%)	78 (37.7%)	41 (19.8%)	5 (2.4%)	7 (3.4%)	78.74	4.02	0.99	มาก
2. การบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	72 (34.8%)	87 (42.0%)	40 (19.3%)	5 (2.4%)	3 (1.4%)	77.78	4.06	0.88	มาก
3. บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	80 (38.6%)	89 (43.0%)	35 (16.9%)	1 (0.5%)	2 (1.0%)	81.93	4.18	0.80	มาก
รวม						81.74	4.09	0.82	มาก

จากตารางที่ 3.2.4 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการบังคับใช้กฎหมายของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) รวม 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อบุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ร้อยละ 81.93

ลำดับที่ 2 ข้อหน่วยงานมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทันต่อสถานการณ์ ร้อยละ 78.74

ลำดับที่ 3 ข้อการบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ร้อยละ 77.78

ตารางที่ 3.2.5 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ของ สคบ.

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและ แก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. หน่วยงานมีการปรับปรุง แก้ไข คู่มือการปฏิบัติงานการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลง การประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง ให้เป็นปัจจุบันและ เข้าใจง่าย	61 (29.5%)	88 (42.5%)	50 (24.2%)	5 (2.4%)	3 (1.4%)	82.71	3.96	0.88	มาก
2. ระบบการจดทะเบียนและแก้ไข ทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาด แบบตรง มีขั้นตอนที่ ชัดเจน ลดเอกสารและลดระยะเวลาการ ปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่	60 (29.0%)	91 (44.0%)	47 (22.7%)	4 (1.9%)	5 (2.4%)	80.39	3.95	0.90	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง และสามารถให้ คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้	73 (35.3%)	82 (39.6%)	46 (22.2%)	4 (1.9%)	2 (1.0%)	81.26	4.18	0.86	มาก
รวม						79.84	3.99	0.83	มาก

จากตารางที่ 3.2.5 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) รวม 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อหน่วยงานมีการปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ให้เป็นปัจจุบันและเข้าใจง่าย ร้อยละ 82.71

ลำดับที่ 2 ข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้ ร้อยละ 81.26

ลำดับที่ 3 ข้อระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดเอกสารและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 80.39

ตารางที่ 3.2.6 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ของ สคบ.

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด				
1. หน่วยงานมีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยที่ชัดเจน	65 (31.4%)	77 (37.2%)	54 (26.1%)	9 (4.3%)	2 (1.0%)	78.74	3.94	0.91	มาก
2. หน่วยงานมีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค	61 (29.5%)	85 (41.1%)	48 (23.2%)	11 (5.3%)	2 (1.0%)	78.55	3.93	0.91	มาก
3. หน่วยงานมีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	58 (28.0%)	85 (41.1%)	52 (25.1%)	8 (3.9%)	4 (1.9%)	77.87	3.89	0.92	มาก
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายของ สคบ. ได้	87 (42.0%)	81 (39.1%)	33 (15.9%)	5 (2.4%)	1 (0.5%)	83.96	4.20	0.83	มาก
รวม						79.78	3.99	0.83	มาก

จากตารางที่ 3.2.6 พบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) รวม 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อหน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายของ สคบ. ได้ ร้อยละ 83.96

ลำดับที่ 2 ข้อหน่วยงานมีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยที่ชัดเจน ร้อยละ 78.74

ลำดับที่ 3 ข้อหน่วยงานมีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ร้อยละ 78.55

ลำดับที่ 4 หน่วยงานมีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ร้อยละ 77.87

จากตารางที่ 3.2.1 – 3.2.6 แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสำรวจในการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของเจ้าหน้าที่ สคบ.ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการคำนวณและเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละด้าน โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมประเด็นคำถาม ความพึงพอใจและความคาดหวังการบริการ ของ สคบ.	N	%	$\bar{X}$	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง
1. ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	207	76.71	3.84	0.87	มาก
2. ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	207	79.87	4.00	0.76	มาก
3. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	207	80.29	4.01	0.81	มาก
4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207	81.74	4.09	0.82	มาก
5. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	207	79.84	3.99	0.82	มาก
6. ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	207	79.78	3.99	0.83	มาก
ผลรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง		79.71	3.99	0.75	มาก

จากตาราง พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ. ครึ่งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

3.3 ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต

ความต้องการ และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีการ (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3.3.1 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการ/ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งข้อคำถาม 7 ข้อ ให้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ และมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน สามารถแยกรายละเอียดตามตาราง

ประเด็นคำถามด้านการให้บริการแก่ประชาชน	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบความต้องการ/ความคาดหวังปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น			
	N	%	$\bar{X}$	S. D
1. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	96	46.48	0.46	0.50
2. ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	102	49.28	0.49	0.50
3. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	92	44.44	0.44	0.50
4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	81	39.13	0.39	0.49
5. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	45	21.74	0.22	0.41
6. ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	82	39.61	0.40	0.49
7. ด้านอื่นๆ... เช่น - พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพ ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการ - สคบ. ต้องปรับปรุงและพัฒนาทุกด้าน ทุกมิติ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ สมาองค์กรของผู้บริโภค - พัฒนา ปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมาย - การเพิ่มจำนวนนักสืบสวนสอบสวน ปริมาณงานร้องทุกข์มีมากกว่าบุคลากร	11	5.31	0.05	0.23
ผลรวม		35.14	0.35	0.24

จากตารางที่ 3.3.1 แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการ/ความคาดหวังด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษามากที่สุดจำนวน 102 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.28) ลำดับรองลงมา ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 96 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.48) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.44) ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย จำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.61) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 81 คน (คิดเป็น

ร้อยละ 39.13) ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.74) และด้านอื่นๆ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.31) เรียงตามลำดับ

จากผลการสำรวจได้มีการให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 207 และสรุปประเด็น ด้าน 5 ดังนี้

1) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ควรเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ให้สามารถแนะนำ คำปรึกษาด้านคุ้มครองผู้บริโภคได้ทุกเรื่อง
- ควรสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อให้เป็นหน่วยงานเป็นที่พึงได้

2) ด้านการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

- ควรจัดประเภทการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค และแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทราบถึงอำนาจหน้าที่ สคบ. ที่สามารถรับเรื่องได้ประเภทไหนได้บ้าง กรณีถ้ารับเรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่องจะเกิดการร้องทุกข์เจ้าหน้าที่
- ปัจจุบัน สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ควรใช้ระบบช่วยจัดการลำดับคิวในแต่ละเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึง ว/ด/ป ที่เจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการ
- การรับเรื่องร้องทุกข์หากผู้บริโภคยื่นเอกสารไม่ครบในระบบออนไลน์ ไม่ควรรับเข้ามาในระบบหรือบังคับให้ใส่ครบทุกช่องเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป
- ควรคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้บริโภคที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการ
- ควรให้บริการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาทันทีที่ผู้ร้องประสงค์ที่จะสอบถาม หรือติดตามความก้าวหน้าของเรื่องร้องทุกข์
- พัฒนาและลดขั้นตอนกระบวนการร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพง่ายต่อการปฏิบัติหน้าที่และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น

3) ด้านกระบวนการทำงานและระบบการให้บริการ

- ปรับปรุงกฎหมายให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไปและบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด
- เนื่องจากปัจจุบันการเฝ้าระวังตรวจสอบพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ
- การร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขั้นตอนเยอะไปอยากให้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้ลดลงและพัฒนาระบบให้เข้าถึงง่าย
- อยากให้ระบบเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเสถียร รวดเร็ว มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
- มีความประสงค์ให้ สคบ. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ และสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจได้จริง

4) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์

- มีการจัดทำสื่อให้มีความน่าสนใจและทันสมัย
- ควรพัฒนาการให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันทั่วถึง และสามารถแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว
- ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

5) ด้านบุคลากรและองค์ความรู้

- ข้อจำกัดด้านบุคลากร เสนอให้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับการกลั่นกรองที่มากขึ้นกว่าเดิม
- เนื่องจากปัจจุบันเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น เกินกำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ไม่ครอบคลุมในการให้คำปรึกษาบางกรณีหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

- เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคยังไม่การครอบคลุมหรืออธิบายให้ผู้บริโภคเข้าใจ ดังนั้นควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ฝึก ปฏิบัติสามารถตอบคำถามให้ผู้บริโภคเข้าใจลึกซึ้งมากขึ้น

- ควรให้อำนาจเจ้าหน้าที่มากขึ้น

- ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านประกาศทุกฉบับ สามารถตอบคำถามผู้บริโภคได้เบื้องต้น

- ควรเพิ่มหลักสูตรทักษะสำหรับงานควบคุม

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจ เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน

โดยมีการแสดงความคิดเห็น จำนวน 55 คน และได้สรุปประเด็น 4 ด้าน ดังนี้

3.3.1 ด้านบุคลากร

- 1) พัฒนาบุคลากร บุคลิกภาพ ในการพบเจอผู้ร้องหรือผู้มาติดต่อ และมาตรฐานการบริการต่อประชาชนทุกคน
- 2) พัฒนาบุคลากร เสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกช่วงวัย และตำแหน่งเพื่อรองรับสังคมดิจิทัลในอนาคต
- 3) ปรับปรุงสวัสดิการบุคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรภายใน
- 4) การพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้รอบรู้และรู้เท่าทันบริบทสังคมและพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการของผู้บริโภค รวมถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน
- 5) ส่งเสริมด้านการบริหารบุคลากรให้มีระบบคุณธรรมมากยิ่งขึ้น
- 6) ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานมากขึ้น
- 7) เพิ่มบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อปริมาณงาน
- 8) ควรสร้างความเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารให้เกิดเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

- 1) พัฒนาด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม
- 2) การประชาสัมพันธ์เป็นแบบเดิมๆ ไม่หลากหลาย
- 3) เพิ่มการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์มากขึ้น
- 4) เปิดโอกาสเจ้าหน้าที่แสดงผลงานหรือมีความถนัด เพื่อนำมาปรับปรุงการการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ให้ทันยุค/สมัย ที่เปลี่ยนแปลง
- 5) ประชาสัมพันธ์ให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้บริโภค ให้สามารถรักษาสิทธิของตนเองในเบื้องต้น และการสร้างจริยธรรมให้กับผู้ประกอบธุรกิจให้มากขึ้น

3.3.3 ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี

- 1) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนครอบคลุมทุกมิติและพัฒนาตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ระบบสารสนเทศของ สคบ. ยังไม่ดีเท่าที่ควรและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ดี
- 3) ข้อมูล/สถิติไม่เพียงพอหรือไม่มีการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้
- 4) ควรมีระบบสารสนเทศในการคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ให้ละเอียด เช่น เรื่องใดมีการร้องเรียนซ้ำไม่รับเรื่องต่อ หรือผู้ร้องคนเดียวกันแต่ส่งเรื่องร้องทุกข์ซ้ำๆ ควรตัดทิ้งโดยใช้ ai ในการทำงาน

3.3.4 ด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน

- 1) ปรับปรุงขั้นตอนปัญหาการร้องทุกข์ของผู้บริโภคได้รับการแก้ไขเยียวยาอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป
- 2) ลดระยะเวลาการสืบสวนสอบสวนเก็บพยานหลักฐาน และการเสนอดำเนินคดีทันที
- 3) การบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น

- 4) เพิ่มบทบาทการกระจายอำนาจการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงและยั่งยืน
- 5) เพิ่มการแจ้งเตือนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมากขึ้น รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- 6) ทดสอบ พิสูจน์สินค้าที่เป็นอันตราย /เจตนาละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- 7) สคบ. ต้องปรับปรุงและพัฒนาทุกด้าน ทุกมิติ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ สภาองค์กรของผู้บริโภค
- 8) เน้นใช้มาตรา 39 แห่ง พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
- 9) การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ

บทที่ 4 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการและกระบวนการมากขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ สคบ. (ส่วนกลาง) มีการเก็บรวบรวมแบบสำรวจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) จากเจ้าหน้าที่ภายใน สคบ. ที่ให้ข้อมูลในการสำรวจทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ จำนวน 197 คน ซึ่งสามารถเก็บแบบสำรวจได้ทั้งสิ้น 207 แล้วมีการใช้สูตรเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) มาใช้ในการวัดระดับความมั่นใจ ซึ่งมีค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 จะมีความเชื่อถือได้ถึงได้ถึง 95%

4.1 สรุปผลการสำรวจ และอภิปราย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

การสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด ดังนี้ ① เพศหญิง มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 64.73 ② ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.27 ③ หน่วยงานที่สังกัด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 ④ ประเภทตำแหน่งพนักงานราชการ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 ⑤ สายงานที่รับผิดชอบ คือ นักสืบสวนสอบสวน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.21

4.1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 76.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการจัดการเรื่องร้องทุกข์แล้วส่งผลให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 80.29 ② หน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 77.78 ③ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 76.43 ตามลำดับ

ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 79.87 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 82.46 ② เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 81.64 ③ หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 78.45 ตามลำดับ

ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 80.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 82.71 ② ข้อมูลที่เผยแพร่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับข่าวสาร

คิดเป็นร้อยละ 81.93 ③ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 78.74 ตามลำดับ

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 81.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 81.93 ② หน่วยงานมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 78.74 ③ การบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ คิดเป็นร้อยละ 77.78 ตามลำดับ

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 79.84 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① หน่วยงานมีการปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน การยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ให้เป็นปัจจุบัน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 82.71 ② เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้ คิดเป็นร้อยละ 81.26 ③ ระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดเอกสารและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 80.39 ตามลำดับ

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 79.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ① หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายของ สคบ. ได้ คิดเป็นร้อยละ 83.96 ② หน่วยงานมีมาตรการ ติดตามสอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 78.74 ③ หน่วยงานมีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 78.71 ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากการสำรวจได้แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 79.71 อยู่ในเกณฑ์**ระดับมาก**

4.1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4.1.3.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคความต้องการ และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีการ (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3.3.1 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการ/ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งข้อคำถาม 7 ข้อ ให้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ และมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน สามารถแยกรายละเอียดตามตาราง

ประเด็นคำถามด้านการให้บริการแก่ประชาชน	จำนวนเจ้าหน้าที่ตอบความต้องการ/ความคาดหวังปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น			
	N	%	$\bar{X}$	S. D
1. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	96	46.48	0.46	0.50
2. ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	102	49.28	0.49	0.50
3. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	92	44.44	0.44	0.50
4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	81	39.13	0.39	0.49
5. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	45	21.74	0.22	0.41
6. ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย	82	39.61	0.40	0.49
7. ด้านอื่นๆ... เช่น - พัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพ ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการ - สคบ. ต้องปรับปรุงและพัฒนาทุกด้าน ทุกมิติ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ สภาองค์กรของผู้บริโภค - พัฒนา ปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมาย - การเพิ่มจำนวนนักสืบสวนสอบสวน ปริมาณงานร้องทุกข์มีมากกว่าบุคลากร	11	5.31	0.05	0.23
ผลรวม		35.14	0.35	0.24

จากตารางที่ 3.3.1 แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการ/ความคาดหวังด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และให้คำปรึกษามากที่สุดจำนวน 102 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.28) ลำดับรองลงมา ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 96 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.48) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.44) ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ และพิสูจน์สินค้าหรือบริการ

ที่ไม่ปลอดภัย จำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.61) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.13) ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.74) และด้านอื่นๆ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.31) เรียงตามลำดับ

จากผลการสำรวจได้มีการให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังด้านการให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 207 และสรุปประเด็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สคบ. คาดหวังที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมองว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบางประเด็น และการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคยังไม่ครอบคลุมทุกเรื่อง ส่งผลให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน

ปัญหาดังกล่าวทำให้ สคบ. สูญเสียความเชื่อมั่นในสายตาประชาชน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขสถานการณ์นี้ สคบ. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้และปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทางผู้วิจัยได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

1) การพัฒนาองค์ความรู้ โดยผ่านการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค วิธีการไกล่เกลี่ย และแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมกับการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2) การปรับปรุงระบบการทำงาน การเพิ่มช่องทางให้คำปรึกษาออนไลน์ เช่น แชตบอท หรือระบบถาม/ตอบทางเว็บไซต์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จำเป็นการนำระบบ AI หรือฐานข้อมูลอัตโนมัติมาใช้ในการช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาคำตอบที่ถูกต้องและรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน

3) การสร้างความไว้วางใจจากประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคกล้าที่จะร้องทุกข์และใช้สิทธิของตนเอง ประกอบกับการเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ได้ ซึ่งการดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ สคบ. สามารถสร้างความไว้วางใจจากประชาชน และส่งผลดีต่อทั้งผู้บริโภคและหน่วยงานเอง

2. ด้านการรับเรื่องและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การรับเรื่องร้องทุกข์เป็นภารกิจหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ปัจจุบัน สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์เป็นจำนวนมากและมีหลากหลายประเภท ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการความช่วยเหลือจากประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาที่ผู้บริโภคบางส่วนไม่ทราบถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. ว่าสามารถรับเรื่องร้องทุกข์ประเภทใดได้บ้าง นอกจากนี้ การยื่นเอกสารหรือการกรอกข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาล่าช้าและซับซ้อนยิ่งขึ้น ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและ

ผู้ร้องทุกข์เอง ปัญหาความล่าช้าในการติดตามความคืบหน้าหรือการขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ก็เป็นอีกประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากกระบวนการแก้ไขปัญหามักใช้เวลาและดำเนินการตามลำดับคิวเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว สคบ. ได้พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ทางออนไลน์ โดยการสร้างแอปพลิเคชัน "OCPB Connect" เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แอปพลิเคชันนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ สคบ.
- ให้คำปรึกษาด้านการบริโภคแก่ประชาชน.
- ตรวจสอบสถานะการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยออนไลน์

การพัฒนาระบบออนไลน์นี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องทุกข์หรือผู้บริโภคยังคงต้องให้ความสำคัญกับการยื่นเอกสารหรือการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้กระบวนการดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น เมื่อผู้ร้องทุกข์ดำเนินการตามขั้นตอนและรอตามลำดับคิวแล้วจะสามารถติดต่อสอบถามความคืบหน้าจากเจ้าหน้าที่ได้ หรือเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงกำหนดวันและเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคืบหน้าต่อไป ซึ่งทางผู้วิจัยได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการรับเรื่องและการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ได้แก่

1) การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ การพัฒนาระบบ OCPB Connect ให้ใช้งานง่ายและมีคำแนะนำที่ชัดเจนในการกรอกข้อมูลและแนบเอกสาร ซึ่งจำเป็นต้องสร้างระบบตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อแจ้งเตือนผู้ร้องทุกข์หากข้อมูลไม่ครบถ้วน พร้อมกับการเพิ่มช่องทางการติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน E-mail หรือ SMS ให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบและการพัฒนาระบบการจัดการคิวที่มีประสิทธิภาพเพื่อการลดระยะเวลารอคอยของผู้ร้องทุกข์

2) การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ สคบ. รับผิดชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการจัดทำคู่มือหรือวิดีโอแนะนำขั้นตอนการร้องทุกข์และการเตรียมเอกสารให้มีความเข้าใจแก่ผู้ร้องทุกข์ ประกอบกับในทุกๆ ปีจำเป็นต้องเพิ่มการจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิและวิธีการร้องทุกข์ของผู้บริโภค

3) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณเรื่องร้องทุกข์ และการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

4) การกระจายอำนาจ ในการรับเรื่องร้องทุกข์ไปสู่หน่วยงานส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการจัดการปัญหาในแต่ละพื้นที่

3. ด้านกระบวนการการทำงานและระบบการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กระบวนการทำงานของ สคบ. ยังคงต้องมีการปรับปรุงในหลายด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ การปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจไม่ครอบคลุมถึงปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมดิจิทัล ซึ่งส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การให้บริการประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ยังเป็นอีกหนึ่งจุดอ่อนที่ต้องได้รับการปรับปรุง ขั้นตอนที่ซับซ้อนและยุ่งยาก ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ อีกทั้งระบบออนไลน์ของ สคบ. ยังประสบปัญหาความไม่เสถียรเมื่อมีผู้ร้องทุกข์

จำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สคบ. จำเป็นต้องเร่งพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ปรับปรุงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการสืบสวนและเก็บรวบรวมหลักฐาน และเพิ่มการแจ้งเตือนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยให้ทันต่อสถานการณ์ การปรับปรุงเหล่านี้จะช่วยให้ สคบ. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทางผู้วิจัยได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการทำงานและระบบการให้บริการ ได้แก่

1) **ปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค** โดยการทบทวนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเพิ่มบทบัญญัติที่ครอบคลุมถึงปัญหาใหม่ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การซื้อขายสินค้าออนไลน์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม จำเป็นต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค

2) **พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน** โดยการปรับปรุงขั้นตอนการร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีความสะดวกต่อการใช้งาน มีเสถียรภาพรองรับการร้องทุกข์ของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลายผ่านโซเชียลมีเดีย และเร่งรัดกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการสืบสวนและเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน รวมถึงพัฒนาระบบการแจ้งเตือนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยให้ทันต่อสถานการณ์ในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคในอนาคต

3) **เสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง** โดยการบูรณาการการทำงานและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานของเครือข่ายผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการคุ้มครองสิทธิของตนเอง รวมถึงการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในต่างจังหวัดให้เพียงพอมีอำนาจในกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ได้อย่างเต็มที่

4) **ส่งเสริมการให้ความรู้และสร้างความตระหนัก** โดยการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงให้สามารถรู้จักปกป้อง รักษาสิทธิของตนเอง รวมถึงการกำหนดแผนการดำเนินงานและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์และการสื่อสารของหน่วยงานไปยังประชาชน อย่างไรก็ตาม การที่ สคบ. ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเอง ไม่รู้จักช่องทางการร้องทุกข์และขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน ซึ่งปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นและการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริโภคเสียโอกาสในการได้รับการคุ้มครองที่ควรได้รับ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาสื่อการประชาสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน โดยการจัดทำสื่อให้มีความต่อเนื่องและน่าสนใจเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้เข้าใจง่ายผ่านทางโซเชียลมีเดีย หรือบนเว็บไซต์ของ สคบ. โดยอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ประชาชนใช้งานได้ง่ายขึ้น และจัดทำอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอประกอบที่มีเนื้อหากระชับและเข้าใจง่าย อีกช่องทางหนึ่งที่สำคัญคือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และสำนักงานข่าวออนไลน์ เพื่อช่วยกระจายข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับ

การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งทางผู้วิจัยได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1) การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์

- **สร้างสรรค์เนื้อหาที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย** ผ่านการจัดทำอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอที่กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ยากต่อการเข้าใจ เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ซับซ้อนให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ ซึ่งการนำเสนอเนื้อหาที่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อให้เห็นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น

- **ปรับปรุงเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ ของ สคบ.** ให้ใช้งานง่ายและเปิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว พร้อมกับปรับปรุงการอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ช่องทางโซเชียลมีเดียให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย รวมถึงการตอบคำถามของประชาชนเป็นประโยชน์มากที่สุด

- **ใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์** ในการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และสำนักงานข่าวออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนในวงกว้างและจัดกิจกรรมแถลงข่าว ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

2) การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

- **ใช้ช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย** ผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Twitter (X) และ YouTube ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามของประชาชนได้อย่างทั่วถึงที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม

- **จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชน** เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคและวิธีการร้องทุกข์ ผ่านการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

3) การสร้างความเชื่อมั่นในหน่วยงาน

- **ปรับปรุงกระบวนการร้องทุกข์** ให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์อย่างสม่ำเสมอ และการสร้างความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานให้เกิดความมั่นใจแก่ประชาชนมากขึ้น

- **สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน** เปิดการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน และตอบคำถามแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อแสดงความจริงใจในการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค

5. ด้านบุคลากรและองค์ความรู้

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พบว่าเจ้าหน้าที่ สคบ. มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือและดูแลผู้บริโภค เป็นด่านแรกของการปกป้องผู้บริโภคจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ หากปราศจากเจ้าหน้าที่เหล่านี้ ผู้บริโภคอาจไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคบ. กำลังเผชิญกับข้อจำกัดด้านบุคลากร เนื่องจากปัจจุบัน ปริมาณเรื่องร้องทุกข์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริโภคมีความตื่นตัวและรับรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น ทำให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อการรองรับปริมาณคำร้องทุกข์ที่หลั่งไหลเข้ามา นอกจากนี้ ยังพบว่าเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้บริโภค

อย่างครอบคลุม การอธิบายและให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่เข้าใจ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาความรู้หลากหลายด้านและการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เท่าทันต่อบริบททางสังคม พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค และสถานการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจในปัจจุบัน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการให้บริการของ สคบ. หน่วยงานควรพิจารณาแนวทางดังต่อไปนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร โดยการพิจารณาจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณเรื่องร้องทุกข์ที่เพิ่มขึ้น และการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคและการตอบคำถามเบื้องต้นให้กับผู้บริโภคมีความเข้าใจ และชัดเจนในเรื่องที่เกี่ยวข้องในด้านข้อกฎหมายต่างๆ หรือการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุมมีประสิทธิภาพ

2) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็วและสะดวกต่อผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ หรือผ่านช่องทางอื่นๆ และการเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค เช่น การจัดทำคู่มือ หรือข้อมูลออนไลน์ที่เข้าใจง่าย พร้อมติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

3) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรผู้บริโภค เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

4) การพัฒนาเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ หรือระบบให้ข้อมูลอัตโนมัติที่สามารถลดระยะเวลาขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระชับ พร้อมกับการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้บริโภคที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและร้องทุกข์ได้ง่ายยิ่งขึ้น

4.1.3.2 จากผลการสำรวจได้มีการให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ของ สคบ. ในอนาคต โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 207 และสรุปประเด็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีความคาดหวังที่จะมีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต โดยการพัฒนาศักยภาพของ สคบ. ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความสามารถและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้เท่าทันต่อบริบทของสังคมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงกระบวนการทำงานของทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ การสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญ โดยควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในทีมและการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ การพัฒนาความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างครอบคลุม ควรมีการจัดฝึกอบรมที่หลากหลาย ทั้งในด้านทักษะเฉพาะทาง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้อง

ทุกซ์หรือผู้มาติดต่อได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการอบรมทักษะด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรและการพัฒนาทักษะดิจิทัล เนื่องจากเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานปัจจุบัน การพัฒนาทักษะในด้านดิจิทัลจะช่วยให้บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคลากร รวมถึงบรรลุเป้าหมายในการยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างรอบด้านเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมในหลากหลายด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะเฉพาะทาง บุคลากรมีความคาดหวังที่จะมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและแนวทางการบังคับใช้กฎหมายอย่างลึกซึ้ง รวมถึงเทคนิคการสืบสวนสอบสวน การไต่ถามข้อพิพาท และการให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้บริโภค การจัดหลักสูตรอบรมที่หลากหลายและทันสมัย การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านช่องทางต่างๆ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กร การเชิญผู้เชี่ยวชาญ และการพัฒนาคู่มือเอกสารเผยแพร่ความรู้ จะช่วยเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้บุคลากรสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การพัฒนาทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ บุคลากรที่อยู่ในระดับบริหารมีความคาดหวังที่จะได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการ การมอบหมายงาน การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาทีมงาน การจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำ การส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง การสร้างระบบพี่เลี้ยง และการสนับสนุนการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำทีมให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมของ สคบ. เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

3) การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี บุคลากรมีความคาดหวังที่จะสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารออนไลน์ และเครื่องมือดิจิทัลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์และการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล จะช่วยให้บุคลากรสามารถให้บริการประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

4) การพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมและการสื่อสาร บุคลากรให้ความสำคัญกับการมีสัมพันธภาพที่ดีและการทำงานร่วมกันภายในองค์กร การจัดกิจกรรม Team Building และ Workshop ที่เน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมถึงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารกับผู้บริโภคในสถานการณ์ต่างๆ จะช่วยให้การประสานงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

5) การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร บุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้รับการดูแลและให้ความสำคัญ การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากร การให้การยอมรับและให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลงานดี การดูแลสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมความสุขและความผูกพันของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่

2. ด้านประชาสัมพันธ์

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งบุคลากรได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของ สคบ. ให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ผ่านการนำกลยุทธ์ของเครื่องมือที่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนและผู้บริโภค โดยเน้นการใช้ประโยชน์จากสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภค ข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการเป็นช่องทางในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ที่ประชาชนอาจมี นอกจากนี้ บุคลากรยังเห็นถึงความสำคัญของการสร้างและพัฒนาช่องทางดิจิทัลของ สคบ. เอง เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงง่ายสำหรับผู้บริโภค อาทิ ขั้นตอนและวิธีการร้องทุกข์ รายชื่อสินค้าและบริการที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสำหรับการสื่อสารผ่านสื่อดั้งเดิมอย่างโทรทัศน์และวิทยุ บุคลากรเสนอให้มีการเพิ่มการพัฒนาเนื้อหาและการออกอากาศ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือการตอบคำถามและข้อสงสัยจากประชาชนในวงกว้าง และการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้แสดงศักยภาพและผลงานที่มีความถนัด เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ซึ่งการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น จะส่งผลให้ สคบ. สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น สร้างความตระหนักและความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน อันจะนำไปสู่การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมต่อไป

แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์อย่างรอบด้านเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมในหลากหลายด้าน ดังนี้

1) **การวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ** บุคลากรคาดหวังให้ สคบ. มีแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและบูรณาการ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เช่น การเพิ่มการรับรู้สิทธิผู้บริโภค การสร้างความเข้าใจในบทบาทของ สคบ. และการส่งเสริมการร้องทุกข์เมื่อถูกละเมิดสิทธิ ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายอย่างละเอียด เพื่อเลือกใช้ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม การสร้างสรรค์เนื้อหาที่ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และน่าสนใจ การเลือกใช้ช่องทาง การสื่อสารที่หลากหลาย การกำหนดงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสม และการกำหนดตัวชี้วัดและวิธีการประเมินผลที่ชัดเจน จะช่วยให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในวงกว้าง

2) **การพัฒนาเนื้อหาและรูปแบบการสื่อสาร** บุคลากรเสนอแนะการให้ความสำคัญกับการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย โดยนำเสนอข้อมูลที่ซับซ้อนให้ง่ายต่อการรับรู้ ใช้ภาษาที่เข้าถึงได้ และสร้างสรรค์รูปแบบการนำเสนอที่น่าดึงดูด การปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับแต่ละช่องทาง การสร้างความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการเผยแพร่เนื้อหา และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้บริโภคผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ จะช่วยให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าถึงและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

3) การพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองให้มีทักษะที่จำเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น ทักษะการสื่อสาร การเขียน การผลิตสื่อ การใช้เครื่องมือดิจิทัล การจัดการโซเชียลมีเดีย และการตอบข้อซักถาม การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และการสนับสนุนการนำเสนอผลงาน จะช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมและสามารถพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ใหม่ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชน

4) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม บุคลากรเล็งเห็นถึงศักยภาพของการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้บริโภคและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การสำรวจและนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว ซึ่งเป็นการยกระดับการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านช่องทางที่ทันสมัย

5) การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ บุคลากรให้ความสำคัญของการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง องค์กรสื่อ และภาคประชาสังคม เพื่อขยายผลการประชาสัมพันธ์และสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภค เพื่อเป็นกระบอกเสียงและช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระดับชุมชน จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการประชาสัมพันธ์ของ สคบ. และขยายผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

3. ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี ซึ่งบุคลากรได้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญคือการพัฒนาสารสนเทศสำหรับการคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ให้มีความละเอียดและแม่นยำยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากระบบสารสนเทศปัจจุบันของ สคบ. ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ทั้งในเรื่องข้อมูลและสถิติที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ หรือไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ส่งผลให้การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นไปได้ยาก ข้อจำกัดของระบบสารสนเทศในปัจจุบันอาจมีสาเหตุจากการใช้งานมาเป็นเวลานาน ทำให้ระบบมีความเก่าและล้าสมัย ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้ง การพัฒนาระบบที่ผ่านมาจากมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้เกิดอุปสรรคในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอก ส่งผลให้การพัฒนาระบบเป็นไปได้ยากและเกิดความล่าช้าในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้งาน อาจเป็นผลกระทบเกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่มีข้อจำกัดก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กระบวนการอุปเกรดหรือพัฒนาระบบต้องใช้เวลาานาน ด้วยเหตุนี้ บุคลากรจึงมีความเห็นว่า สคบ. ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมในทุกมิติ และพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานของ สคบ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาการระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างรอบด้านเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีการหาแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมในหลากหลายด้าน ดังนี้

1) การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอัจฉริยะ

- การพัฒนาระบบคัดกรองเรื่องร้องทุกข์อัจฉริยะ การนำ AI มาช่วยวิเคราะห์และจำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์ตามที่บุคลากรเสนอแนะ จะช่วยให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับการช่วยเหลือที่ตรงจุดและทันท่วงที ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

- การปรับปรุงและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศ บุคลากรให้ความสำคัญกับการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและมั่นคง เพื่อรองรับการทำงานของระบบในปัจจุบันและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต การพิจารณาเปลี่ยนถ่ายเทคโนโลยีที่ล้าสมัยตามข้อเสนอแนะของบุคลากรซึ่งจะช่วยให้ระบบมีความเสถียรและปลอดภัย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ

- การสร้างมาตรฐานการพัฒนาระบบ บุคลากรเล็งเห็นว่าการมีมาตรฐานที่ชัดเจน จะช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความเข้ากันได้กับหน่วยงานอื่น ๆ และง่ายต่อการบำรุงรักษาและต่อยอดในระยะยาว ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความไม่เข้ากันของระบบและการสิ้นเปลืองงบประมาณในระยะยาว และส่งผลให้การลงทุนด้านเทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน

- การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลและสถิติ บุคลากรคาดหวังให้มีการปรับปรุงข้อมูลและสถิติที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายการมีระบบที่สามารถจัดเก็บ วิเคราะห์ และแสดงผลข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน บุคลากรเล็งเห็นถึงศักยภาพของการขยายช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบให้คำปรึกษาออนไลน์ ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือแอปพลิเคชันสำหรับผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงบริการสำหรับประชาชนได้อย่างมาก และเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ

- การเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้การนำเทคโนโลยีมาใช้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

2) เสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยกระบวนการบริหารจัดการที่คล่องตัว

- การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรเห็นว่าการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้านเทคโนโลยีให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้สามารถเข้าถึงและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที

- **การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร** บุคลากรต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานจริง และนำไปสู่ระบบที่ใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

- **การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก** บุคลากรเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองใหม่ ๆ และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่สร้างสรรค์และทันสมัยในการคุ้มครองผู้บริโภคและให้บริการประชาชน

- **การประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** บุคลากรเห็นว่าการมีกลไกในการประเมินผลการดำเนินงานของระบบและเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาต่อยอด จะช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชนในระยะยาวในอนาคต

4. ด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะมีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน ส่วนใหญ่บุคลากรมีความเห็นว่า สคบ. ยังมีศักยภาพในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ของผู้บริโภคให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน การลดระยะเวลาที่ใช้ในการสืบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน รวมถึงการยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป เพื่อให้การช่วยเหลือและเยียวยาผู้บริโภคเป็นไปอย่างฉับไว นอกจากนี้ บุคลากรยังให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคอย่างทันทั่วถึง การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการกำหนดมาตรการลงโทษที่เหมาะสมกับผู้กระทำความผิด ข้อเสนอที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือการเน้นการบังคับใช้มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการค้าออนไลน์ การฉ้อโกงทางออนไลน์ หรือการโฆษณาที่เกินจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่ทวีความสำคัญในปัจจุบัน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการพัฒนากฎหมายและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้กฎหมายมีความทันสมัย ครอบคลุม สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

แนวทางการพัฒนาขั้นตอนและกระบวนการงานอย่างรอบด้าน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่สามารถครอบคลุมในหลากหลายด้าน ดังนี้

1) ยกระดับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์

- **ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนปรับปรุงกระบวนการ** บุคลากรคาดหวังให้ สคบ. ทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันอย่างละเอียด โดยการทำแผนผังกระบวนการ (Process Mapping)

และนำหลักการวิเคราะห์คุณค่า (Value Stream Analysis) มาใช้ เพื่อระบุและตัดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม การนำเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติเข้ามาประยุกต์ใช้ในบางขั้นตอน เช่น การรับเรื่องเบื้องต้น หรือการแจ้งความคืบหน้า จะช่วยลดภาระงานของบุคลากรและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการประชาชนที่รวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น

- **ลดระยะเวลาการสืบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน** บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญการลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดแนวทางการสืบสวนที่ชัดเจนสำหรับประเภทของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลและวิเคราะห์หลักฐาน เช่น ระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล จะช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและค้นหารูปแบบของปัญหาได้ การมีช่องทางการประสานงานที่มีประสิทธิภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่บุคลากรเสนอแนะ จะช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลและแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

- **การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน** บุคลากรเห็นว่าการกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและความคาดหวังที่ชัดเจนให้กับทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ การกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับขั้นตอนต่างๆ และการมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ จะช่วยให้ทุกฝ่ายทราบถึงระยะเวลาดำเนินการที่คาดการณ์ได้ และช่วยให้ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างทันท่วงที การสื่อสารความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอตามที่บุคลากรให้ความสำคัญ จะเป็นการแสดงความใส่ใจและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ

- **การเพิ่มช่องทางการติดต่อและติดตามเรื่อง** บุคลากรคาดหวังให้ สคบ. มีช่องทางการติดต่อและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลายและสะดวกสบาย การพัฒนาช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน E-Mail หรือ Chat Bot นอกเหนือจากการติดต่อแบบเดิม ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการแจ้งเรื่องและติดตามสถานะ การมีระบบติดตามสถานะออนไลน์ที่ผู้ร้องทุกข์สามารถตรวจสอบความคืบหน้าด้วยตนเองได้ และการแจ้งเตือนความคืบหน้าผ่านช่องทางที่ผู้ร้องทุกข์สะดวก จะช่วยลดภาระการติดต่อสอบถามและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการยกระดับการให้บริการในภาพรวม

- **เสริมสร้างศักยภาพบุคลากร** บุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหา จำเป็นต้องได้รับการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย กระบวนการ และทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการสื่อสาร การรับฟัง การจัดการอารมณ์ และเทคนิคการไกล่เกลี่ย การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากร และการมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานพร้อมให้ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมืออาชีพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

2) ยุทธศาสตร์การแจ้งเตือนภัยสินค้าไม่ปลอดภัย

- **การพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง** บุคลากรคาดหวังให้ สคบ. มีระบบการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง ทั้งข่าวสาร สื่อสังคมออนไลน์ และข้อมูลการร้องทุกข์ จะช่วยให้สามารถตรวจจับสัญญาณความผิดปกติหรือแนวโน้มของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ การบูรณาการฐานข้อมูลสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจากหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นระบบเดียวกัน จะ

ช่วยให้การสืบค้น วิเคราะห์ และติดตามข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการประเมินความเสี่ยงของสินค้าอย่างเป็นระบบ และช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญในการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วแก่ประชาชน

- **การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง** บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรผู้บริโภค ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละภาคส่วนในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการจัดการกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอย่างชัดเจน รวมถึงการพัฒนาระบบหรือช่องทางที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการแจ้งเตือนภัย การจัดกิจกรรมหรือโครงการร่วมกัน เช่น การอบรม การสัมมนา หรือการรณรงค์ จะช่วยสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการข้อมูลและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค

- **การเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย** บุคลากรคาดหวังให้สคบ. สามารถกระจายข้อมูลการแจ้งเตือนภัยสินค้าที่ไม่ปลอดภัยให้ครอบคลุมและทันทั่วถึง การพัฒนาช่องทางการแจ้งเตือนที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายสำหรับผู้บริโภค นอกเหนือจากช่องทางพื้นฐาน เช่น แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ การพิจารณาถึงการแจ้งเตือนแบบเฉพาะเจาะจงไปยังกลุ่มผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง การใช้ประโยชน์จากป้ายประกาศในพื้นที่สาธารณะ หรือการร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือในการส่ง SMS แจ้งเตือนในกรณีเร่งด่วน จะช่วยให้ประชาชนทั่วไปได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่อาจเข้าถึงเทคโนโลยีได้ยาก เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้การให้บริการข้อมูลเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

- **การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย** บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเองได้ การใช้ภาพและสื่อมัลติมีเดีย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอ หรือภาพเคลื่อนไหว จะทำให้ข้อมูลน่าสนใจและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อน และการระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งแนวทางที่ผู้บริโภคสามารถปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเองหรือจัดการกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม จะเป็นการแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพและช่วยให้ประชาชนสามารถตัดสินใจและดำเนินการเพื่อความปลอดภัยของตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนโดยตรง

3) การเสริมสร้างมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กฎหมาย

- **การทบทวนและปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย** บุคลากรเล็งเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเติบโตของการขายสินค้าออนไลน์ในยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค การปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยครอบคลุมประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรมออนไลน์ การจัดการกับการหลอกลวงทางดิจิทัล และการควบคุมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมบนแพลตฟอร์มออนไลน์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้กฎหมายสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

- **การเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย** ความคาดหวังของบุคลากรในการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม จำเป็นต้องมีกระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ

สคบ. ต้องพัฒนากลไกการทำงานที่ชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใส ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ การสืบสวน สอบสวน การดำเนินคดีไปจนถึงการติดตามผลการบังคับใช้กฎหมาย การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการคดีและการติดตามผล จะช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการและเพิ่มความแม่นยำในการทำงาน นอกจากนี้ การประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายอย่างสม่ำเสมอตามข้อเสนอแนะของบุคลากร จะช่วยให้สามารถระบุจุดที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ส่งผลให้ประชาชนได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

- **การกำหนดมาตรการลงโทษที่เหมาะสม** บุคลากรคาดหวังว่า สคบ. จะสามารถป้องปรามการกระทำผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรการลงโทษที่เหมาะสมกับความรุนแรงของการกระทำผิด และมีลักษณะที่สามารถป้องปรามไม่ให้เกิดการกระทำผิดซ้ำ จึงเป็นสิ่งสำคัญ ในการพิจารณาและกำหนดบทลงโทษที่หลากหลาย เช่น การปรับ การพักใบอนุญาต หรือการดำเนินคดีอาญา จะเป็นเครื่องมือให้ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการลงโทษได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละกรณี และสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลผู้กระทำผิดตามที่บุคลากรเสนอแนะ อาจเป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ช่วยสร้างความตระหนักและลดการกระทำผิดในวงกว้างซึ่งจะส่งผลดีต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวม

- **การส่งเสริมการใช้มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อย่างจริงจัง** บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของมาตรา 39 ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในกรณีที่มีผู้เสียหายจำนวนมาก หรือเป็นกรณีที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง การให้ความสำคัญกับการใช้มาตรานี้ในการดำเนินคดี จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ สคบ. ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคส่วนรวม และสร้างความเป็นธรรมในระบบเศรษฐกิจ การบังคับใช้มาตรา 39 อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อเสนอแนะของบุคลากร จะช่วยป้องปรามผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค และสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชนในวงกว้าง

4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **การเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย** โดยความคาดหวังของบุคลากรในการปรับปรุงกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น สามารถขับเคลื่อนได้ด้วยการเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ การเปิดให้แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ หรือแม้แต่วีdeo การสร้างช่องทางสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จะช่วยให้ได้รับข้อมูลโดยตรงเกี่ยวกับประสบการณ์ การสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการระบุจุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ลดอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ และออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด

- **การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนากฎหมายและมาตรการ** บุคลากร สคบ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีกฎหมายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงภาคธุรกิจ องค์กรผู้บริโภค และประชาชนทั่วไป ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะและพิจารณาร่างกฎหมายหรือการแก้ไขกฎหมาย จะเป็นการนำมุมมองและประสบการณ์จริงของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายมาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้กฎหมายมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางนิติบัญญัติยังเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของร่วมและความเข้าใจในกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายในภาพรวม

- **การสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ประชาชน** ความคาดหวังของบุคลากรในการให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ช่องทางการร้องทุกข์ และแนวทางการป้องกันตนเองจากการถูกละเมิดสิทธิ เป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริโภค การจัดกิจกรรมและโครงการที่หลากหลาย เช่น การอบรม สัมมนา การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ จะช่วยให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเอง สามารถปกป้องตนเองได้ในเบื้องต้น และรู้ช่องทางในการขอความช่วยเหลือเมื่อถูกละเมิดสิทธิ การสร้างความตระหนักยังเป็นการลดภาระงานของ สคบ. ในระยะยาว เนื่องจากผู้บริโภคที่มีความรู้ความเข้าใจจะสามารถจัดการกับปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง และเข้าถึงบริการของ สคบ. อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อจำเป็น

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ. พบว่า

1.1 ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญในการกำหนดทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน ยกเว้น ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้แก่

- หน่วยงานที่บุคลากรสังกัด ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า สคบ. ที่มีโครงสร้างบริหารจัดการชัดเจน ระบบงานภายในมีประสิทธิภาพ และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเหมาะสม เช่น สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และศูนย์สายด่วน 1166 มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น สะท้อนให้เห็นว่าความพร้อมขององค์กรและกระบวนการทำงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคลากร ในทางตรงกันข้าม หน่วยงานที่มีภาระงานจำนวนมากหรือมีระบบการดำเนินงานที่ยังไม่ชัดเจน เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 1, 3 และ 4 มักมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่ต่ำกว่า ซึ่งอาจเป็นผลจากช่องว่างระหว่างภาระหน้าที่และศักยภาพในการปฏิบัติงาน

- ประเภทตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการรับเรื่องราวร้องทุกข์สูงกว่าพนักงานราชการอย่างมีนัยสำคัญ อาจเป็นเพราะข้าราชการมีความมั่นคงในอาชีพ มีประสบการณ์และบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน รวมถึงได้รับการฝึกอบรมหรือมีสิทธิประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มพนักงานราชการ จึงทำให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการให้บริการประชาชนมากกว่า ในขณะที่พนักงานราชการอาจเผชิญกับข้อจำกัดด้านความมั่นคง การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนา หรือความคาดหวังต่อระบบราชการที่ไม่เท่ากัน ส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในงานบริการต่ำกว่า

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กร เช่น โครงสร้างการบริหารทรัพยากร และระบบสนับสนุน ต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชน ดังนั้น ควรมีการวางมาตรการสนับสนุนที่เหมาะสม เช่น

1. การจัดการภาระงานอย่างเหมาะสมตามศักยภาพของหน่วยงาน
2. การพัฒนาศักยภาพพนักงานราชการให้ใกล้เคียงข้าราชการ ทั้งในด้านโอกาสฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน
3. การจัดระบบบริหารภายในหน่วยงานให้มีความชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน

1.2 ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

และอายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าองค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าว ไม่ใช่ปัจจัยชี้ขาดในการกำหนดทัศนคติของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน บริการ ยกเว้น มีปัจจัยเชิงโครงสร้างบางประการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่

- หน่วยงานที่บุคลากรสังกัด ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานที่มีภารกิจชัดเจน ระบบสนับสนุนที่ดี และการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ เช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และศูนย์สายด่วน 1166 มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่บางหน่วยงานมี บทบาทหน้าที่ที่เน้นการให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง อาจมีลักษณะของหน้าที่เฉพาะด้านและมีภาระงานที่มาก มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร และระบบการบริหารจัดการภายในที่ยังไม่ชัดเจน จึงส่งผลต่อความรู้สึกของบุคลากรในทางลบ หรือเกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพความเป็นจริงในการทำงานประเด็นสำคัญจากผลการวิเคราะห์นี้ ชี้ว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น หน่วยงานต้นสังกัด ระบบสนับสนุนภายใน และวัฒนธรรมการทำงาน

- ประเภทตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่เป็น “ข้าราชการ” มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงกว่าบุคลากรประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจสะท้อนถึงความมั่นคง ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และการได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ความแตกต่างดังกล่าวยังอาจสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำเชิงโครงสร้าง เช่น สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และโอกาสในการพัฒนา

- สายงานหลักที่รับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะงานที่บุคลากรปฏิบัติ มีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยพบว่า บุคลากรในสายงานที่มีบทบาทโดยตรงต่อประชาชน เช่น นักสืบสวนสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน และนิติกร มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ขณะที่สายงานที่เน้นการสนับสนุนภายใน เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และเจ้าพนักงานธุรการ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ซึ่งอาจสะท้อนถึงความแตกต่างด้านบริบทของงาน โอกาสในการพัฒนา และระดับการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการประชาชน

ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยเชิงโครงสร้างของหน่วยงานกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในมิติของ “บริบทองค์กร” และ “ลักษณะภารกิจของสายงาน” ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และการรับรู้ต่อคุณภาพของงานบริการ กล่าวคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง และอยู่ในหน่วยงานที่มีระบบสนับสนุนที่ดี มีเป้าหมายที่ชัดเจน และได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มักมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่สูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ในทางกลับกัน หน่วยงานภายในหรือสายงานที่รับผิดชอบงานกลไกสนับสนุนอย่างเป็นระบบ มีภาระงานสูง หรือขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ความไม่พึงพอใจ และช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งในระยะยาวอาจกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ ดังนั้น การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐไม่สามารถอาศัยเฉพาะการพัฒนารายบุคคลเท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กลไกสนับสนุน และระบบบริหารจัดการภายใน เพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งในมิติของ “คน” และ “ระบบงาน”

1.3 ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยกเว้น ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน คือ "หน่วยงานที่สังกัด" ซึ่งส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานฝ่ายอำนวยการหรือฝ่ายสนับสนุนเชิงนโยบาย เช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และสำนักงานเลขานุการกรม มีคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับสูง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความพร้อมของระบบงาน การบริหารจัดการที่มีลักษณะบูรณาการ และการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีความมั่นใจในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ในทางตรงกันข้าม หน่วยงานที่มีภารกิจเชิงปฏิบัติการด้านกฎหมายและภาคสนาม เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะข้อมูลที่มีความเฉพาะทาง ซับซ้อน และต้องใช้ดุลยพินิจในการสื่อสาร ทำให้การนำเสนอข้อมูลต่อสาธารณะมีข้อจำกัด อีกทั้งภาระงานที่เน้นผลลัพธ์เชิงกฎหมาย อาจทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับภารกิจด้านประชาสัมพันธ์น้อยลง

1.4 ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และ

สายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานในด้านนี้ ยกเว้น "หน่วยงานที่สังกัด" ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีภารกิจลักษณะต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนเชิงระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อาจเนื่องมาจากลักษณะภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทางกฎหมายโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาระบบงาน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการ ซึ่งมักมีระบบและกระบวนการที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถวางแผน ติดตาม และประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกในด้านการบังคับใช้กฎหมายโดยรวม ในทางตรงกันข้าม กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจสะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความท้าทายและซับซ้อนสูง เช่น ต้องใช้ดุลยพินิจในเชิงกฎหมาย การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเฉพาะราย การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อพิพาท และการลงพื้นที่ตรวจสอบ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกถึงภาระงานที่มากขึ้น ความไม่แน่นอนในผลลัพธ์ และอาจขาดกลไกสนับสนุนที่ชัดเจนจากระบบภายใน แต่หน่วยงานอย่าง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 ซึ่งมีบทบาทในการบริหารหรือปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน พบว่ามีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม อาจสะท้อนถึงการมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐาน การเข้าถึงข้อมูลหรือคำแนะนำเชิงกฎหมายได้ง่ายกว่า และอาจได้รับการสนับสนุนด้านนโยบายหรือทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การที่หน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังในการบังคับใช้กฎหมาย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบริบทองค์กร และระบบสนับสนุนภายใน ทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและประสบการณ์ของบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยตรง

1.5 ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและ

ตลาดแบบตรง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานในด้านนี้ ยกเว้น "หน่วยงานที่สังกัด" ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานที่มีบริบทการบริหารจัดการที่ชัดเจน เช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ สำนักงานเลขานุการกรม

มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูง ขณะที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักหรือการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์โดยตรง เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) กลับมีระดับความพึงพอใจต่ำ อธิบายได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานที่มีโครงสร้างการทำงานชัดเจน มีระบบสนับสนุนภายใน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน จะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีด้านจิตวิทยาองค์กร ที่ระบุว่าแรงจูงใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าตนได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสม แต่ในทางกลับกัน หน่วยงานที่เผชิญกับลักษณะงานที่ซับซ้อน ไม่เป็นโครงสร้าง หรือมีภาระงานมาก อาจส่งผลต่อความรู้สึกไม่มั่นคงของบุคลากร และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่ต่ำลง นอกจากนี้ ประสิทธิภาพขององค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับกรอบโครงสร้างที่ตายตัว แต่ขึ้นอยู่กับ ความสอดคล้องระหว่างบริบทของภารกิจ และการจัดการทรัพยากร ดังที่สะท้อนผ่านหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และ กลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งมีภารกิจชัดเจนและสามารถคาดการณ์ได้ ดังนั้น ผลการศึกษาในประเด็นนี้เน้นย้ำว่า การออกแบบโครงสร้างงานให้เหมาะสมกับลักษณะภารกิจ พร้อมกับการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติของบุคลากรในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในภารกิจที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบอย่างธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

1.6 ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการ

ที่ไม่ปลอดภัย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานในด้านนี้ ยกเว้น "หน่วยงานที่สังกัด" ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า บริบทการทำงาน ตามลักษณะภารกิจ และระบบสนับสนุนภายในของแต่ละหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคลากรในการให้บริการประชาชนโดยตรงที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งมีลักษณะงานที่เป็นระบบ มีกรอบภารกิจที่ชัดเจน และเน้นการบริหารจัดการภายใน เช่น ระบบควบคุมภายใน กระบวนการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และสามารถวางแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกและความมั่นใจในผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน แต่หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่ำกว่า ได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) ซึ่งรับผิดชอบภารกิจด้านเรื่องร้องทุกข์ การพิจารณาคดี และการบังคับใช้กฎหมายเชิงปฏิบัติ โดยต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของบริบทการทำงาน ความซับซ้อนของกรณีปัญหา รวมถึงความคาดหวังจากประชาชนที่สูง ส่งผลให้เกิดภาระงานที่ควบคุมได้ยาก และส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับความหนักหน่วงของภาระงานและการขาดการควบคุมที่เหมาะสม อันเป็นปัจจัยลบต่อทัศนคติในการทำงาน

นอกจากนี้ หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลภายใน เช่น สำนักงานเลขานุการกรม หรือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาคปฏิบัติ เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรนั้นขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างภารกิจ บริบทการทำงาน และการสนับสนุนที่ได้รับ เช่น การจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือในการทำงาน และการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานอย่างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สายด่วน 1166 แม้ต้องติดต่อประชาชนโดยตรง ก็ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับสูง เนื่องจากมีระบบ Call Center ที่เป็นมาตรฐาน มีคู่มือการปฏิบัติงานชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรับประกัน และสามารถคาดการณ์กระบวนการทำงานได้อย่างชัดเจน

2) ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ. พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานในด้านนี้ ยกเว้น "หน่วยงานที่สังกัด" ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจด้านนโยบายหรือสนับสนุนภายใน เช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กับหน่วยงานที่มีบทบาทปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1166 กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) นั้น การที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1166 มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงกว่าหน่วยงานอื่น แม้จะเป็นหน่วยภาคปฏิบัติเช่นเดียวกับกองที่เกี่ยวกับการบริการหลัก อาจอธิบายได้จากลักษณะภารกิจที่มีความเป็น “รูปธรรม” และ “มีจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน” คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้คำปรึกษา และการส่งต่อประสาน ซึ่งเป็นงานที่สามารถเห็นผลการดำเนินงานในทันที และได้รับการยอมรับเชิงสังคมจากผู้ใช้บริการโดยตรง จึงช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี การพิจารณาสัญญา หรือการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและพิจารณาตามกระบวนการทางกฎหมายอย่างเข้มงวด เช่น กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) ต้องเผชิญข้อจำกัดเชิงระบบ และแรงกดดันจากความคาดหวังของผู้บริโภคที่เกินกว่ากระบวนการจะตอบสนองได้ทันที มักเกิดจากการได้รับการยอมรับเห็นผลลัพธ์ของงานอย่างเป็นรูปธรรม และมีความรู้สึกว่าได้ตนมีคุณค่าต่อผู้รับบริการ

3) ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ กับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านของ สคบ. พบว่า โดยรวมไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะมีตัวแปรบางรายการ เช่น อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ แสดงระดับความสัมพันธ์ในเกณฑ์ “สูง” กับบางด้านของการให้บริการ เช่น ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษา และด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนฯ แต่ค่า p-value ของแต่ละตัวแปรยังคงสูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (0.05) จึงไม่สามารถสรุปเชิงสถิติได้ว่า ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจหรือความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ การที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญอาจสะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน สคบ. ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเชิงประชากรของบุคลากรโดยตรง แต่อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในกรอบของการศึกษาครั้งนี้ เช่น บริบทของหน่วยงาน ความชัดเจนของภารกิจ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน หรือความสอดคล้องระหว่างบทบาทกับความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg's Two-Factor Theory ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้ขึ้นกับปัจจัยพื้นฐานเชิงประชากรเท่านั้น

แต่ขึ้นอยู่กับ “ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ” เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และลักษณะงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้วัดโดยตรงในการศึกษานี้ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงชี้ให้เห็นถึงข้อเสนอเชิงนโยบายว่า ควรเน้นการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนภายใน เช่น การจัดการความรู้ การส่งเสริมศักยภาพของบุคลากร และการพัฒนาระบบงานที่เอื้อต่อการให้บริการ มากกว่าการคาดหวังผลจากการปรับเปลี่ยนในมิติข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

4) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ทุกคู่ของตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงถึงสูงมาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < .01$) สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างมุมมองของผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละด้านของการให้บริการ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรู้สึกพึงพอใจในด้านหนึ่งจะมีความคาดหวังในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับสูงควบคู่กันไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด ได้แก่

- การยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง กับการติดตาม สอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ($r = 0.859$)

- การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับการบังคับใช้กฎหมาย ($r = 0.856$)

- การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ($r = 0.836$)

มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่เด่นชัด สะท้อนถึงโครงสร้างการทำงานภายในของ สคบ. ที่แต่ละภารกิจส่งเสริมหรือเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน เช่น ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอาจช่วยให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่การติดตาม สอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากการลงทะเบียนธุรกิจอย่างถูกต้อง แนวโน้มดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักการของการบริหารงานสาธารณะเชิงบูรณาการ (Integrated Public Service Delivery) ซึ่งว่า การจัดการภารกิจที่เกี่ยวข้องกันควรได้รับการวางระบบอย่างสอดคล้องประสาน ไม่แยกส่วน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ในแง่ของการจัดการองค์กร ผลที่พบสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนปรับปรุงระบบงาน โดยให้ความสำคัญกับความสอดคล้องระหว่างแต่ละภารกิจ ตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศให้เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน หรือการอบรมข้ามสายงานเพื่อส่งเสริมความเข้าใจในภารกิจที่เกี่ยวข้อง

5) ผลการทดสอบสมมติฐานจากวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สามารถพยากรณ์ความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทั้ง 6 ด้านของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้หรือไม่ พบว่า แบบจำลองดังกล่าว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} = 0.619 > 0.05$) และมีค่า R^2 เท่ากับ 0.005 หรือร้อยละ 0.5 ซึ่งสะท้อนว่า ตัวแปรอิสระไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้อย่างเพียงพอ อันนำไปสู่ข้อสังเกตและการอภิปรายเชิงวิเคราะห์ ดังนี้

- **การตีความเชิงวิชาการ** ตัวแปรด้านความพึงพอใจและความคาดหวังจะได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในฐานะตัวชี้วัดด้านคุณภาพการบริการ และแรงผลักดันสำคัญในการปรับปรุงบริการในงานวิจัยจำนวนมาก (เช่น Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Oliver, 1997) แต่ผลการศึกษาครั้งนี้

พบว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีอิทธิพลเชิงพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญในบริบทของ สคบ. สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่อาจตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุงงานบริการจากแรงผลักดันภายนอกมากกว่าปัจจัยด้านความรู้สึกส่วนบุคคล เช่น นโยบายจากผู้บริหาร ข้อเสนอแนะจากประชาชน หรือข้อกำหนดตามกฎหมาย

- **ข้อสังเกตเชิงโครงสร้าง** ค่าคงที่ในสมการถดถอยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.441$, $p < 0.001$) บ่งชี้ว่า มีปัจจัยพื้นฐานบางประการที่ส่งผลต่อความต้องการในการปรับปรุงบริการ โดยไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจหรือความคาดหวังของเจ้าหน้าที่โดยตรง กล่าวคือ องค์กรมีแนวโน้มในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามกลไกภายในและทิศทางเชิงนโยบาย

- **ข้อพิจารณาความถูกต้องของแบบจำลอง** ถึงแม้ว่าไม่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ผลการตรวจสอบเบื้องต้น อาทิ ค่า Durbin-Watson (1.917) และการแจกแจงของค่าคงเหลือ (Normal P-P Plot) อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สะท้อนว่าแบบจำลองมีคุณสมบัติทางเทคนิคที่สามารถเชื่อถือได้ กล่าวคือ การไม่พบความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์มิได้เกิดจากความผิดพลาดของกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

- **แนวทางการอภิปรายต่อยอดในเชิงวิชาการ** ผลการศึกษาดังกล่าวเปิดโอกาสให้พิจารณาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการ อาทิ แรงจูงใจจากภายนอก เช่น แรงกดดันจากสาธารณะ คุณภาพของระบบงานและเทคโนโลยี การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงระบบแรงจูงใจภายใน ซึ่งอาจมีบทบาทมากกว่าความรู้สึกพึงพอใจหรือความคาดหวังของบุคลากรเพียงลำพัง

- **ข้อเสนอเชิงนโยบาย** สคบ. ควรพิจารณาการใช้ตัวแปรอื่นในการพยากรณ์หรือส่งเสริมการปรับปรุงบริการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องทุกข์จากประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีเกณฑ์วัดที่ชัดเจน หรือการประเมินผลการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง อาจสะท้อนความต้องการที่แท้จริงในการพัฒนาองค์กรได้ดีกว่าการพึ่งพาความรู้สึกภายในของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ สคบ. ไม่สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจแสดงให้เห็นแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาการให้บริการที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่มากกว่า สคบ. จึงควรมองหาปัจจัยเชิงระบบหรือปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบมากกว่าความรู้สึกภายในของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาแนวทางที่ตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

4.2 สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการและกระบวนการมากขึ้น ซึ่งพบประเด็นต่างๆ ที่น่าสนใจข้อเสนอแนะการนำผลการสำรวจไปพัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคต ดังนี้

4.2.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร สคบ. ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนทั้ง 6 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในระดับ “มาก” ครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ยกเว้น “หน่วยงานที่สังกัด” ซึ่งมีความแตกต่างทางสถิติในบางด้านของการให้บริการ สะท้อนถึงบทบาทหน้าที่และลักษณะภารกิจของหน่วยงานที่อาจมีผลต่อทัศนคติของบุคลากร

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกคู่ของการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องในการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในแต่ละมิติ เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสามารถของตัวแปรความพึงพอใจและความคาดหวังในการพยากรณ์ “ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการ” พบว่า แบบจำลองไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} > 0.05$) และมีค่าความแปรปรวนที่อธิบายได้ (R^2) เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรดังกล่าวไม่สามารถใช้พยากรณ์ความต้องการในการปรับปรุงบริการได้อย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติ

4.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร สคบ. ต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชนทั้ง 6 ด้าน พบประเด็นที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานและกำหนดทิศทางการบริหารจัดการในอนาคตอย่างเป็นระบบ ทั้งในเชิงนโยบายและกลยุทธ์การบริหาร ดังนี้

1) ด้านนโยบาย

(1) ดำเนินการใช้ผลการศึกษาเป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของสำนักงานฯ โดยเฉพาะในด้านที่พบความแตกต่างเชิงสถิติระหว่างหน่วยงาน อันสะท้อนถึงลักษณะภารกิจและบริบทการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

(2) ดำเนินการกำหนดนโยบายส่งเสริมแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายใต้ภารกิจที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น กลุ่มงานด้านการบังคับใช้กฎหมายหรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและลดแรงเสียดทานในการทำงาน

2) ด้านการบริหารจัดการ

(1) ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในกระบวนการให้บริการและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

(2) พัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการแบบองค์รวม ที่สามารถสะท้อนความรู้สึกของทั้งผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) และผู้รับบริการ (ประชาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางปรับปรุงที่สอดคล้องกับสภาพจริง

(3) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจแตกต่างกัน ทั้งในด้านงานสนับสนุนเชิงระบบและงานปฏิบัติภาคสนาม เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างทั่วถึงในระดับองค์กร

4.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของ สคบ. อย่างแท้จริง

2) ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม อาทิ ภาระงาน ความชัดเจนของบทบาท ทักษะติดต่อองค์กร หรือแรงจูงใจจากภายนอก เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง

3) ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคลากร

4) ควรศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพของระบบงานและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของแต่ละหน่วยงาน

บรรณานุกรม

กัลยา รุ่งเรือง. (2564). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิทยา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป , บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา. [Online]. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/134352> [10 ธันวาคม 2566]

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ [Online]. สืบค้นจาก <http://www.research.doae.go.th/Textboo> [10 ธันวาคม 2566]

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ = Organization Theory. [Online]. สืบค้นจาก <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=1850973> [10 ธันวาคม 2566]

นบนพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์. (2565). ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก. [Online]. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_5705032059_4023_23746.pdf. [20 พฤษภาคม 2567]

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557. [Online]. สืบค้นจาก <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/TSULJ/article/view/380> [10 ธันวาคม 2566]

ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). [Online]. สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>. [20 พฤษภาคม 2567]

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล.(2561). การบริหารอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>. [23 พฤษภาคม 2567]

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2563). ความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินการตามจุดเน้นและจุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ [Online]. สืบค้นจาก <http://www.chefile.cmru.ac.th/cmru/2563/cmru/SAR5/KPI5.2/5.2-4-42.pdf> [11 พฤษภาคม 2567]

สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. [Online]. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>. [20 พฤษภาคม 2567]

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. [Online]. สืบค้นจาก <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=1775640> [10 ธันวาคม 2566]

สำนักงานเขตบางกอกน้อย. (2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. [Online]. สืบค้นจาก <https://infocenter.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER9/DRAWER040/GENERAL/DATA0000/00000889.PDF> [10 ธันวาคม 2566]

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ, ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร = Management and organizational behavior [Online]. สืบค้นจาก <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=2016683> [15 ธันวาคม 2566]

สิริวดี ชูเชิด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. [Online]. สืบค้นจาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771. [23 พฤษภาคม 2567]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ◀◀◀

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



ภาคผนวก 1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานและการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี

3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- | | |
|---|---|
| ☐ สำนักงานเลขานุการกรม | ☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 |
| ☐ กองกฎหมายและคดี | ☐ กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น |
| ☐ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค | ☐ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร |
| ☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 | ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน |
| ☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 | ☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร |
| ☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 | ☐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 |

4. ตำแหน่งงาน/สายงาน

- | | | | |
|---|---|---|---|
| ☐ ข้าราชการ | ☐ พนักงานข้าราชการ | ☐ ลูกจ้างประจำ | ☐ จ้างเหมาบริการ |
| ☐ นิติกร | | ☐ เจ้าพนักงานพัสดุ | |
| ☐ นักสืบสวนสอบสวน | | ☐ เจ้าพนักงานเผยแพร่ | |
| ☐ นักทรัพยากรบุคคล | | ☐ เจ้าหน้าที่ธุรการ | |
| ☐ นักประชาสัมพันธ์ | | ☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ | |

- | | |
|--|---|
| ☐ นักจัดการงานทั่วไป | ☐ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน |
| ☐ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | ☐ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ☐ นักวิชาการพัสดุ | ☐ เจ้าหน้าที่รับรอง |
| ☐ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ☐ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน |
| ☐ นักวิชาการเงินและบัญชี | ☐ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| ☐ นักวิชาการตรวจสอบภายใน | ☐ เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน |
| ☐ นักวิชาการเผยแพร่ | ☐ พนักงานบริการ |
| ☐ นักวิทยาศาสตร์/เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ | ☐ อื่น ๆ |
| ☐ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี | |
| ☐ เจ้าพนักงานธุรการ | |

ส่วนที่ ๒ : สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความหมายระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์					
1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการจัดการเรื่องร้องทุกข์แล้วส่งผลให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น					
2. ระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน					
3. มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว					
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา					
5. มีคู่มือการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน					
6. มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์					
7. สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์					
8. การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน					
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค					
9. มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์					
10. การจัดรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ					
11. ข้อมูลที่เผยแพร่มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับข่าวสาร					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
12. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม					
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการบังคับใช้กฎหมาย					
13. มีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทันต่อสถานการณ์					
14. การบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
15 บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินงานในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค					
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง					
16. การปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ให้เป็นปัจจุบันและเข้าใจง่าย					
17. ระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดเอกสารและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่					
18. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงและสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ					
ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย					
19. มีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยที่ชัดเจน					
20. มีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค					
21. มีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย					
22. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายของ สคบ. ได้					

ส่วนที่ ๓ : สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในอนาคต

3.1 ท่านต้องการ/คาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านใดเพิ่มขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ การบริการด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ☐ การบริการด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา
- ☐ การบริการด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ การบริการด้านการบังคับใช้กฎหมาย
- ☐ การบริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- ☐ การบริการด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย
- ☐ อื่น ๆ...

โปรดระบุ

.....
.....
.....
.....

3.2 ท่านต้องการ/คาดหวังให้ สคบ. เพิ่มบทบาทในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานในด้านใดด้านโปรดระบุเหตุผลของท่าน

.....
.....
.....
.....

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

+++++

ภาคผนวก 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

การทดสอบสมมติฐานและกำหนดสัญลักษณ์ อักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	คือ	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ย
SD	คือ	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	คือ	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	คือ	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
p	คือ	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (p-value)
Sig.(2-sided)	คือ	ค่าความน่าจะเป็น
*	คือ	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <0.05 (แตกต่างกัน สัมพันธ์กัน)
**	คือ	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <0.01 (แตกต่างกัน สัมพันธ์กัน)

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.1 ปัจจัยด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 1 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	3.89	.866	.751	.101	.627	.531
หญิง	134	3.81	.868				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่า t เท่ากับ 0.627 และค่า p เท่ากับ 0.531 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ของบุคลากรทั้งสองเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การเปรียบเทียบช่วงอายุที่ส่งผลต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 2 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	3.77	.907	2.116	.099
31 – 40 ปี	73	3.68	.889		
41 – 50 ปี	69	4.03	.793		
51 – 60 ปี	18	3.93	.852		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามช่วงอายุ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 2.116 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละช่วงอายุ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 3 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขานุการกรม	36	4.32	.605	4.768	<.000*
กองกฎหมายและคดี	21	3.70	.910		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	4.03	.766		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.13	.852		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.80	.622		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.26	9.42		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.23	1.174		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.05	.343		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	3.69	.950		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.13	.829		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.25	.418		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.09	.732		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีความสำคัญ

จากตารางที่ 3 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า F เท่ากับ 4.768 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ซึ่งปรากฏผลในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขานุการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.32	3.70	4.03	3.13	3.80	3.26	3.23	4.05	3.69	4.13	4.25	4.09
สำนักงานเลขานุการกรม	4.32		.617*	.291	1.194*	.516*	1.060*	1.086*	.269	.625*	.194	.069	.229
กองกฎหมายและคดี	3.70			-.326	.577	-.101	.433	.469	-.348	.008	-.423	-.548	-.388

กองนโยบายและยุทธศาสตร์	4.03	.904*	.225	.769*	.796*	-.021	.344	-.096	-.221	-.061
การคุ้มครองผู้บริโภค										
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	3.13		-.679*	-.135	-.108	-.925*	-.569	-1.000*	-1.125*	-.965*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.80			.544*	.570	-.246	.109	-.321	-.446	-.286
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.26				.026	-.790*	-.435	-.865*	-.990*	-.830*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	3.23					-.817*	-.461	-.892*	-1.017*	-.857*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.05						.356	-.075	-.200	-.040
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	3.69							-.431	-.556	-.369
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.13								-.125	.035
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.25									.160
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	4.09									
สายด่วน 1166										

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 6 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีค่า P-value เท่ากับ 0.617* (0.005) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 1.194* (0.000) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีค่า P-value เท่ากับ 0.516* (0.040) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 1.060* (0.000) กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 1.086* (0.000) และกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ 0.625* (0.035) อย่างมีนัยสำคัญที่น้อยกว่าระดับ 0.05

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.904* (0.002) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.769* (0.001) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.796* (0.002)

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีค่า P-value เท่ากับ -0.679* (0.039) กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ -1.000* (0.034) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -1.125* (0.006) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.965* (0.001)

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ $0.544^* (0.039)$

คู่ที่ 5 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.790^* (0.002)$ กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ $-0.865^* (0.043)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.830^* (0.000)$

คู่ที่ 6 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.817^* (0.005)$ กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ $-0.892^* (0.046)$ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-1.017^* (0.008)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.857^* (0.001)$

ภาพรวมหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน มากที่สุด คือ สำนักงานเลขานุการกรม ค่าเฉลี่ย 4.32 และลำดับรองลงมา คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.25 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 4 การเปรียบเทียบประเภตตำแหน่งส่งผลต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 4 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภตตำแหน่ง

ประเภตตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.06	.785	4.174	.017
พนักงานราชการ	77	3.66	.784		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.79	1.013		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีความนัยสำคัญ**

จากตารางที่ 4 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในกลุ่มประเภตตำแหน่ง พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 4.174 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างประเภตตำแหน่งต่าง ๆ ดังนั้น จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ซึ่งแสดงผลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างเหมาบริการ
		4.06	3.66	-	3.79
ข้าราชการ	4.06		.396*	-	.273
พนักงานราชการ	3.66				-.123
ลูกจ้างประจำ	-				
พนักงานจ้างเหมาบริการ	3.79				

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านประเภทตำแหน่ง พบว่า บุคลากรตำแหน่งข้าราชการ มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับบุคลากรตำแหน่งพนักงานราชการ โดยมีค่า P-value เท่ากับ 0.396* (0.019) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 5 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.92	.144	1.479	.093
สายงานภารกิจ					
นิติกร	34	3.65	1.032		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.68	.723		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.76	1.005		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	3.92	.753		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.50	.577		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.25	.250		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.11	.818		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.45	.326		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.38	.177		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.50	.250		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.25	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	3.50	.707		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.66	1.056		
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.88	.177		

เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.88	.433
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.92	.144
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.92	.847
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	3.50	-
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “ในช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่าไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 5 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.479 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.093 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในแต่ละประเภทตำแหน่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

สมมติฐานที่ 6 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 6 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	3.99	.788	.453	.565	-.140	.889
หญิง	134	4.00	.749				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ -0.140 และค่า (p) เท่ากับ 0.889 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 การเปรียบเทียบช่วงอายุที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 7 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	3.96	.740	1.703	.168
31 – 40 ปี	73	3.87	.780		
41 – 50 ปี	69	4.16	.737		
51 – 60 ปี	18	3.99	.793		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “ในช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่าไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 7 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา จำแนกตามช่วงอายุของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.703 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.168 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 8 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.
ตารางที่ 8 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขานุการกรม	36	4.42	.635	4.217	<.000*
กองกฎหมายและคดี	21	3.94	.905		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	4.11	.683		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.65	.489		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.91	.648		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.56	.701		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.33	1.042		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.10	.410		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	3.78	.879		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.25	.957		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.38	.379		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.25	.550		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีความสำคัญ

จากตารางที่ 8 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 4.217 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขานุการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
สำนักงานเลขานุการกรม	4.42												
กองกฎหมายและคดี	3.94	.476*											
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	4.11		.311										
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	3.65		.767*										
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	3.91		.506*										
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	3.56		.859*										
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	3.33		1.083*										
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.10		.317										
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	3.78		.639*										
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.25		.167										
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.38		.042										
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	4.25		.167										

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขาธิการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสาธารณะ	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วน 1166
		4.42	3.94	4.11	3.65	3.91	3.56	3.33	4.10	3.78	4.25	4.38	4.25
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)						-261	.092	.317	.450	-.128	-600	-.725*	-.600*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.91						.353	.577*	-.189	.133	-.339	-.464	-.339
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.56							.244	-.524*	-.220	.692	-.817*	-.692*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	3.33								-.767*	-.444	-.917*	-.1042*	-.917*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.10									.322	-.150	-.275	-.150
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสาธารณะ	3.78										-.472	-.597	-.472
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.25											-.125	.000
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.38												.125
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วน 1166	4.25												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 8.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 7 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีค่า P-value เท่ากับ 0.476* (0.015) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.767* (0.003) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีค่า P-value เท่ากับ 0.506* (0.023) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.859* (0.000) กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 1.083* (0.000) และกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสาธารณะ มีค่า P-value เท่ากับ 0.639* (0.000) อย่างมีนัยสำคัญที่น้อยกว่าระดับ 0.05

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.607* (0.011)

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ -0.548* (0.005) และ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.772* (0.001)

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-0.725^* (0.047)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.600^* (0.024)$

คู่ที่ 5 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ $0.577^* (0.028)$

คู่ที่ 6 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.524^* (0.018)$ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-0.817^* (0.011)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.692^* (0.001)$

คู่ที่ 7 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.767^* (0.003)$ กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ $-0.917^* (0.022)$ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-1.042^* (0.002)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.917^* (0.000)$

ภาพรวมหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน มากที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.38 และลำดับรองลงมา คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน กับ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 ค่าเฉลี่ย 4.25 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 9 การเปรียบเทียบประเภทตำแหน่งส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.
ตารางที่ 9 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.21	.692	5.031	<.007
พนักงานราชการ	77	3.83	.715		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.94	.851		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่านัยสำคัญ

จากตารางที่ 9 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 5.031 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า ประเภทตำแหน่งของบุคลากรส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง

ต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนในด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 9.1

ตารางที่ 9.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างเหมาบริการ
		4.21	3.83	-	3.94
ข้าราชการ	4.21		.378*	-	.274*
พนักงานราชการ	3.83				-.104
ลูกจ้างประจำ	-				
พนักงานจ้างเหมาบริการ	3.94				

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 9.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านประเภทตำแหน่ง พบว่า บุคลากรตำแหน่งข้าราชการ มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ที่แตกต่างกับบุคลากรตำแหน่งพนักงานราชการ มีค่า P-value เท่ากับ 0.378* (0.002) และตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ ค่า P-value เท่ากับ 0.274* (0.039) อย่างมีนัยสำคัญน้อยกว่าระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 การเปรียบเทียบสายงานที่ได้รับผิดชอบส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 10 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสายงานที่ได้รับผิดชอบ

สายงานที่ได้รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.67	.289	1.779	<.025
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.82	1.029		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.83	.593		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.99	.738		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.17	.438		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.56	.427		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.33	.520		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.32	.682		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.75	.433		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.38	.530		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	5.00	.000		

นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	-
นักวิชาการเผยแพร่	2	4.13	.177
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.68	1.037
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.50	.707
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	4.06	.554
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.83	.289
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.00	.775
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	3.75	-
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า $F = 1.779$ เป็นค่า F-statistic ไม่สามารถเปรียบเทียบกับช่วง -1.96 ถึง +1.96 ได้

จากตารางที่ 10 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่า F เท่ากับ 1.779 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า สายงานที่รับผิดชอบของบุคลากรมีผลต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรสายงานที่รับผิดชอบ มีจำนวนกลุ่มย่อยทั้งหมด 21 กลุ่ม ซึ่งหากทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Pairwise Comparison) จะมีจำนวนคู่เปรียบเทียบทั้งหมดถึง 210 คู่ จึงทำให้ระบบ SPSS ไม่สามารถประมวลผลแสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ได้ครบถ้วน จึงไม่นำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ในรายงานฉบับนี้ เพื่อความกระชับและเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล

1.3 ปัจจัยด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 11 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ. ตารางที่ 11 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	4.04	.814	.593	.287	.303	.762
หญิง	134	4.00	.810				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 0.303 และค่า (p) เท่ากับ 0.762 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 12 การเปรียบเทียบช่วงอายุที่ส่งผลต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 12 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	3.96	.826	.254	.859
31 – 40 ปี	73	4.01	.807		
41 – 50 ปี	69	4.08	.794		
51 – 60 ปี	18	3.94	.885		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “ในช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่าไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 12 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.254 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 13 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 13 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขานุการกรม	36	4.35	.587	2.995	<.001*
กองกฎหมายและคดี	21	3.94	.833		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	3.95	.941		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.60	.792		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.88	.626		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.64	.778		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.42	1.140		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.28	.525		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	4.22	.755		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.25	.957		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.38	.737		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.28	.630		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 13 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 2.995 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 13.1

ตารางที่ 13.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขาธิการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.35	3.94	3.95	3.60	3.88	3.64	3.42	4.28	4.22	4.25	4.38	4.28
สำนักงานเลขาธิการกรม	4.35		.414	.402*	.754*	.479*	.710*	.938*	.071	.132	.104	-.021	.074
กองกฎหมายและคดี	3.94			-.011	.340	.065	.296	.524*	-.343	-.282	-.310	-.435	-.340
กองนโยบายและยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	3.95				.352	.077	.308	.535*	-.331	-.270	-.298	-.423	-.328
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	3.60					-.275	-.004	.183	-.683*	-.622	-.650	-.775	-.680*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.88						.231	.458	-.408	-.347	-.375	-.500	-.405
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.64							.228	-.639*	-.578	-.606	-.731*	-.636*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	3.42								-.867*	-.806*	-.833	-.958*	-.863*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วน ภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.28									.061	.033	-.092	.003
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และสื่อสารองค์กร	4.22										-.028	-.153	-.058
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.25											-.125	-.030
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.38												.095
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	4.28												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 13.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 6 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้าน

การให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีค่า P-value เท่ากับ 0.402* (0.044) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.754* (0.007) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีค่า P-value เท่ากับ 0.479* (0.050) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.710* (0.000) และ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.938* (0.000)

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.524* (0.046)

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.535* (0.033)

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.683* (0.031) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.680* (0.019)

คู่ที่ 5 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.639* (0.011) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -0.731* (0.037) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.636* (0.004)

คู่ที่ 6 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.867* (0.002) กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ -0.806* (0.014) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -0.958* (0.011) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.863* (0.001)

ภาพรวมหน่วยงานที่ บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน มากที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.38 และลำดับรองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการกรม ค่าเฉลี่ย 4.35 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 14 การเปรียบเทียบประเภทตำแหน่งส่งผลต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 14 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.14	.798	1.368	.257
พนักงานราชการ	77	3.94	.728		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.95	.895		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.368 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.257 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเภทตำแหน่ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 15 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 15 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.83	.289	1.342	.157
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.83	1.078		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.89	.670		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.94	.781		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.25	.548		
นักประชาสัมพันธ์	4	4.06	.875		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.33	.520		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.17	.939		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.65	.487		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.707		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.83	.289		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	4.25	.000		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	4.02	.637		

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.50	.707		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.63	.772		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000		
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.75	.880		
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.75	-		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-		
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.342 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 ปัจจัยด้านการบังคับใช้กฎหมาย

สมมติฐานที่ 16 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 16 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	4.10	.822	.976	.001	.175	.861
หญิง	134	4.08	.819				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 0.175 และค่า (p) เท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 17 การเปรียบเทียบอายุที่ส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 17 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	4.11	.756	.501	.682
31 – 40 ปี	73	4.00	.794		
41 – 50 ปี	69	4.14	.886		
51 – 60 ปี	18	4.19	.826		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “ในช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่าไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 17 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการด้านการบังคับใช้กฎหมายจำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.501 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.682 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการด้านการบังคับใช้กฎหมายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 18 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการบริการด้านการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 18 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขานุการกรม	36	4.36	.634	2.381	<.009
กองกฎหมายและคดี	21	4.10	1.001		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	3.99	.921		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	4.00	.667		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	4.05	.702		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.74	.756		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.49	1.154		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.24	.584		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	3.93	.909		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.42	.957		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.72	.328		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.32	.581		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีความสำคัญ

จากตารางที่ 18 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการด้านการบังคับใช้กฎหมายจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 2.381 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 18.1

ตารางที่ 18.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการด้านการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขานุการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.35	3.94	3.95	3.60	3.88	3.64	3.42	4.28	4.22	4.25	4.38	4.28
สำนักงานเลขานุการกรม	4.36		.266	.374	.361	.313	.618*	.872*	.117	.435	-.056	-.361	.041

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขาธิการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วน 1166
		4.35	3.94	3.95	3.60	3.88	3.64	3.42	4.28	4.22	4.25	4.38	4.28
กองกฎหมายและคดี	4.10			.108	.095	.048	.352	.606*	-.149	-.169	-.321	-.627	-.225
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	3.99				-.031	-.060	.244	.498	-.257	.061	-.429	-.735*	-.333
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	4.00					-.048	.256	.511	-.244	.074	-.417	-.722	-.320
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	4.05						.304	.559	-.197	.122	-.369	-.675	-.272
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.74							.255	-.501	-.182	-.673	-.979*	-.576*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	3.49								-.756*	-.437	-.928*	-.1233*	-.831*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.24									.319	-.172	-.478	-.076
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อองค์กร	3.93										-.491	-.796	-.394
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.42											-.306	.097
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.72												.042
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วน 1166	4.32												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 18.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 5 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ $0.618^* (0.003)$ และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ $0.872^* (0.000)$

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ $0.606^* (0.024)$

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-0.735^* (0.041)$

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ.

ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -0.979^* (0.007) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.576^* (0.010)

คู่ที่ 5 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.756^* (0.009) กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ -0.928^* (0.038) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -1.223^* (0.001) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.831^* (0.001)

ภาพรวมหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายมากที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.72 และลำดับรองลงมา คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 4.42 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 19 การเปรียบเทียบประเภทตำแหน่งส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 19 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.22	.859	1.791	.169
พนักงานราชการ	77	3.97	.751		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	4.06	.839		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.791 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.169 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายในแต่ละประเภทตำแหน่ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 20 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 20 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบังคับใช้กฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.89	.192	.892	.598
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.96	1.133		
นักสืบสวนสอบสวน	61	4.01	.651		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	4.07	.731		
สายงานภารกิจสนับสนุน					

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.11	.807		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.83	.882		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.44	.509		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.16	.971		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.67	.471		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.33	.471		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.67	.577		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.67	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	4.00	.000		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.94	.892		
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.50	.707		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.92	1.067		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000		
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.00	.760		
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.00	-		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-		
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-		

***ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 20 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.892 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.598 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการบังคับใช้กฎหมายในแต่ละสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 ปัจจัยด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

สมมติฐานที่ 21 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 21 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	3.97	.855	.761	.093	-.205	.803
หญิง	134	4.00	.802				

*** ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “ในช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่าไม่มีนัยสำคัญ**

จากตารางที่ 16 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ -0.205 และค่า (p) เท่ากับ 0.803 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า

ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 22 การเปรียบเทียบอายุที่ส่งผลต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 22 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	3.95	.834	2.037	.679
31 – 40 ปี	73	3.89	.850		
41 – 50 ปี	69	4.12	.800		
51 – 60 ปี	18	4.06	.707		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 2.037 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.679 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 23 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 23 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขาธิการกรม	36	4.31	.614	3.804	<.0001
กองกฎหมายและคดี	21	3.92	.802		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	4.06	.766		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.67	.667		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.74	.718		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.55	.899		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.29	1.240		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.22	.482		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	4.11	.799		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.25	.957		

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.67	.422		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.29	.596		

* มินัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามินัยสำคัญ

จากตารางที่ 23 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 3.804 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.0001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่าหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 23.1

ตารางที่ 23.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขานุการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วน ภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.31	3.92	4.06	3.67	3.74	3.55	3.29	4.22	4.11	4.25	4.67	4.29
สำนักงานเลขานุการกรม	4.31		.385	.241	.639*	.567*	.754*	1.017*	.083	.194	.056	-.361	.012
กองกฎหมายและคดี	3.92			-.143	.254	.183	.369	.632*	-.302	-.190	-.329	-.746*	-.373
กองนโยบายและยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	4.06				.397	.326	.513*	.775*	-.158	-.047	-.186	-.603	-.229
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	3.67					-.071	.115	.378	-.556	-.444	-.583	-1.000*	-.627*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.74						.449	.187	-.484	-.373	-.512	-.929*	-.555*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.55							.262	-.671*	-.560	-.699	-1.115*	-.742*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	3.29								-.933*	-.822*	-.961*	-1.378*	-1.004*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วน ภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.22									.111	-.028	-.444	-.071
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และสื่อสารองค์กร	4.11										-.139	-.556	-.182
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.25											-.417	-.043
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.67												.373
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	4.29												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มินัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 23.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในการปฏิบัติงาน

บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.933^* (0.001) กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ -0.822^* (0.011) กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ -0.961^* (0.026) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -1.378^* (0.000) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -1.004^* (0.000)

ภาพรวมหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงมากที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.67 และลำดับรองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการกรม ค่าเฉลี่ย 4.31 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 24 การเปรียบเทียบประเภทตำแหน่งส่งผลต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 24 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.19	.720	4.127	.017
พนักงานราชการ	77	3.81	.794		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.98	.921		

* ไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำแนกตามประเภท พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 4.127 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า ประเภทตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 24.1

ตารางที่ 24.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างเหมาบริการ
		4.19	3.81	-	3.98
ข้าราชการ	4.19		.378*	-	.215
พนักงานราชการ	3.81				-.163
ลูกจ้างประจำ	-				
พนักงานจ้างเหมาบริการ	3.98				

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 24.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านประเภทตำแหน่ง พบว่า บุคลากรตำแหน่งข้าราชการ มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ที่แตกต่างกับบุคลากรตำแหน่งพนักงานราชการ มีค่า P-value เท่ากับ 0.378* (0.018) อย่างมีนัยสำคัญน้อยกว่าระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 25 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 25 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	5.00	.000	1.397	.128
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.74	1.018		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.87	.723		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.93	.844		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.11	.807		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.92	.883		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.33	.577		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.21	.795		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.47	.380		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.236		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.67	.333		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	4.17	.236		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.91	.844		
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.50	.707		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.67	.609		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000		
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.17	.810		
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	5.00	-		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-		
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.397 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.128 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ในแต่ละสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 ปัจจัยด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย

สมมติฐานที่ 26 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 26 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	3.95	.881	.375	.791	-.472	.637
หญิง	134	4.01	.808				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ -0.472 และค่า (p) เท่ากับ 0.637 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 27 การเปรียบเทียบอายุที่ส่งผลต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 27 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	4.04	.784	.964	.411
31 – 40 ปี	73	3.86	.825		
41 – 50 ปี	69	4.09	.895		
51 – 60 ปี	18	4.01	.730		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยจำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.964 และค่า Sig.

(p-value) เท่ากับ 0.411 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 28 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 28 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขาธิการกรม	36	4.38	.602	2.966	<.0012
กองกฎหมายและคดี	21	3.99	.927		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	3.89	.952		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.78	.686		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.89	.719		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.48	.894		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.50	1.004		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.13	.661		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	4.00	.740		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.31	.944		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.54	.600		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.21	.668		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีความสำคัญ

จากตารางที่ 28 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 2.966 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.0012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่า หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 28.1

ตารางที่ 28.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขาธิการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.38	3.99	3.89	3.78	3.89	3.48	3.50	4.13	4.00	4.31	4.54	4.21
สำนักงานเลขาธิการกรม	4.38		.394	.488*	.607*	.489	.901*	.882*	.249	.382	.069	-.160	.172
กองกฎหมายและคดี	3.99			.094	.213	.095	.507*	.488	-.145	-.012	-.324	-.554	-.222
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	3.89				.119	.001	.413	.394	-.239	-.106	-.418	-.647	-.316
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	3.78					-.118	.294	.275	-.358	-.225	-.538	-.767	-.435
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.89						.412	.393	-.240	-.107	-.420	-.649	-.317
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.48							-.019	-.653*	-.519	-.832	-.1061*	-.729*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	3.50								-.633*	-.500	-.812	-.1042*	-.710*
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.13									.133	-.179	-.408	-.077
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อองค์กร	4.00										-.312	-.542	-.210
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.31											-.229	-.103
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.54												.332
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	4.21												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 28.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 4 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีค่า P-value เท่ากับ 0.488* (0.018) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.607* (0.033) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.901* (0.000) และกองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.882* (0.000)

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.507* (0.030)

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.653^* (0.012)$ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-1.061^* (0.003)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.729^* (0.001)$

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร สคบ. ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ $-0.633^* (0.030)$ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ $-1.061^* (0.003)$ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ $-0.729^* (0.001)$

ภาพรวมหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยมากที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.54 และลำดับรองลงมา คือ สำนักงานเลขาธิการกรม ค่าเฉลี่ย 4.38 มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สมมติฐานที่ 29 การเปรียบเทียบประเภตำแหน่งส่งผลต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 29 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภตำแหน่ง

ประเภตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.12	.860	1.885	.155
พนักงานราชการ	77	3.86	.788		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.99	.842		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามประเภตำแหน่ง พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.885 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พหุติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในแต่ละประเภตำแหน่ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 30 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของ สคบ.

ตารางที่ 30 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.83	.289	1.086	.367
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.85	1.008		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.86	.749		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.96	.778		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.17	.753		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.94	.826		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.50	.500		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.00	1.064		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.60	.548		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.707		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.50	.500		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.25	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	3.88	.177		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.89	.745		
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.50	.707		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.63	.750		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000		
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.08	.918		
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.75	-		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-		
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-		

***ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 30 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.086 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.367 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการและพิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ในแต่ละสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 30 การเปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 30 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Sig.	F	t	p
ชาย	73	3.99	.756	.927	.008	.051	.960
หญิง	134	3.98	.744				

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 0.051 และค่า (p) เท่ากับ 0.960 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านของการให้บริการแก่ประชาชน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 31 การเปรียบเทียบอายุที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 31 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
20 – 30 ปี	47	3.96	.744	1.020	.385
31 – 40 ปี	73	3.88	.751		
41 – 50 ปี	69	4.10	.089		
51 – 60 ปี	18	4.02	.179		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 การทดสอบด้วยสถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.020 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.385 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านของการให้บริการแก่ประชาชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 32 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 32 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สำนักงานเลขานุการกรม	36	4.36	.551	4.000	<.000
กองกฎหมายและคดี	21	3.93	.855		
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	26	4.01	.756		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	10	3.64	.592		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	14	3.89	.609		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	26	3.54	.686		
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	15	3.89	1.076		
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	15	4.17	.686		
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	9	3.96	.798		
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4.27	.916		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	4.49	.230		
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	25	4.24	.580		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า F อยู่ “นอกช่วง” -1.96 ถึง +1.96 จะถือว่ามีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 32 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ค่า (F) เท่ากับ 4.000 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงว่าหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ปรากฏในตารางที่ 32.1

ตารางที่ 32.1 แสดงผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขานุการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.36	3.93	4.01	3.64	3.89	3.54	3.89	4.17	3.96	4.27	4.49	4.24
สำนักงานเลขานุการกรม	4.36		.425*	.351	.720*	.479*	.817*	.980*	.184	.401	.089	-.132	.116
กองกฎหมายและคดี	3.93			-.074	.295	.035	.392	.554*	-.241	-.024	-.336	-.557	-.309
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	4.01				.369	.127	.466*	.628*	-.167	.050	-.262	-.483	-.235

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	สำนักงานเลขาธิการกรม	กองกฎหมายและคดี	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อองค์กร	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166
		4.36	3.93	4.01	3.64	3.89	3.54	3.89	4.17	3.96	4.27	4.49	4.24
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา)	3.64					-241	.097	.259	-.536	-.319	-.631	-.852*	-.604*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก)	3.89						.230	.501	-.294	-.077	-.389	-.610	-.362
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา)	3.54							.162	-.633*	-.416	-.728	-.949*	-.701*
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	3.89								-.795*	-.578*	-.890*	-.1112*	-.864*
กองคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	4.17									.217	-.095	-.316	-.068
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และสื่อองค์กร	3.96										-.312	-.533	-.285
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.27											-.221	-.027
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.49												.248
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166	4.24												

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) มีค่าน้อยกว่า .05 เท่ากับ มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 32.1 ผลจากการเปรียบเทียบรายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 6 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีค่า P-value เท่ากับ 0.425* (0.027) กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.720* (0.004) กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 (ด้านฉลาก) มีค่า P-value เท่ากับ 0.479* (0.030) กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.817* (0.000) และ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.980* (0.000)

คู่ที่ 2 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองกฎหมายและคดี มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.554* (0.019)

คู่ที่ 3 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีค่า P-value เท่ากับ 0.466* (0.016) และ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีค่า P-value เท่ากับ 0.628* (0.006)

คู่ที่ 4 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 (ด้านโฆษณา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -0.852^* (0.018) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.604^* (0.021)

คู่ที่ 5 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 (ด้านสัญญา) มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.633^* (0.005) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -0.949^* (0.003) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.701^* (0.000)

คู่ที่ 6 บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง) มีความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แตกต่างกับบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัด กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น มีค่า P-value เท่ากับ -0.795^* (0.002) กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ -0.578^* (0.002) กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่า P-value เท่ากับ -0.890^* (0.023) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่า P-value เท่ากับ -1.112^* (0.001) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วน 1166 มีค่า P-value เท่ากับ -0.864^* (0.000)

สมมติฐานที่ 33 การเปรียบเทียบประเภทตำแหน่งส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 33 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	73	4.16	.724	3.396	.035
พนักงานราชการ	77	3.85	.664		
ลูกจ้างประจำ	-	-	-		
พนักงานจ้างเหมาบริการ	57	3.95	.843		

* ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 3.396 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.035 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละประเภทตำแหน่ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 34 การเปรียบเทียบสายงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 34 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้อำนวยการ	3	4.86	.124	1.448	.105
สายงานภารกิจหลัก					
นิติกร	34	3.80	1.008		
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.86	.567		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.94	.760		
สายงานภารกิจสนับสนุน					
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.12	.601		
นักประชาสัมพันธ์	4	3.80	.705		
นักจัดการงานทั่วไป	3	4.37	.438		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.16	.786		
นักวิชาการพัสดุ	5	4.60	.396		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.43	.471		
นักวิชาการการเงินและบัญชี	3	4.69	.314		
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.19	-		
นักวิชาการเผยแพร่	2	3.99	.098		
เจ้าพนักงานธุรการ	11	3.85	.814		
เจ้าพนักงานพัสดุ	2	4.56	.619		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.80	.674		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.96	.072		
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.99	.720		
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.29	-		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	1	3.00	-		
เจ้าหน้าที่ควบคุม	1	5.00	-		

***ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 34 การทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.448 และค่า Sig. (p-value) เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีความเชื่อมั่น 95%) จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละด้านสายงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาคผนวก 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Multiple Correlation

การแปลผลค่าประสิทธิ์สัมพันธ์

0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

หมายเหตุ ระดับความสัมพันธ์เป็นไปได้ตั้งแต่ -1 จนถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (แปรผันตรง) และในเชิงลบ (แปรผกผัน)

สมมติฐานที่ 35 ปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปที่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ.

ตารางที่ 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

การวิเคราะห์ Multiple Correlation		ด้านรับเรื่องราว ร้องทุกข์	ด้านการแก้ไข ปัญหาและให้ คำปรึกษา	ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้ กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอ จดทะเบียนและ แก้ไข	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม
เพศ	ค่าสหสัมพันธ์	-.044	.010	-.021	-.012	.017	.033
	P	.531	.889	.762	.861	.803	.637
	ระดับ ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
อายุ	ค่าสหสัมพันธ์	.121	.087	.029	.039	.083	.034
	P	.081	.213	.679	.580	.234	.623
	ระดับ ความสัมพันธ์	สูง	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าสหสัมพันธ์	-.051	-.056	.031	.017	.036	-.018
	P	.464	.424	.662	.803	.607	.797
	ระดับ ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ประเภท ตำแหน่ง	ค่าสหสัมพันธ์	-.103	-.120	-.085	-.063	-.081	-.047
	P	.138	.086	.225	.371	.245	.504
	ระดับ ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	สูง	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
สายงานที่ รับผิดชอบ	ค่าสหสัมพันธ์	.119	.111	.084	.079	.134	.105
	P	.089	.111	.231	.258	.054	.131
	ระดับ ความสัมพันธ์	สูง	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
หมายเหตุ (*) มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (**) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01							

จากตารางที่ 35 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ประเภทตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ กับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สคบ. ในทั้ง 6 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการแต่ละด้าน ซึ่งในบางตัวแปรมีระดับความสัมพันธ์ในระดับ "สูง" แม้ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนี้

1. ตัวแปร อายุ มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้าน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($r = 0.121, p = 0.081$)
2. ตัวแปร ประเภทตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับด้านการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษา ($r = -0.120, p = 0.086$)
3. ตัวแปร สายงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($r = 0.119, p = 0.089$) และด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขข้อมูล ($r = 0.134, p = 0.054$)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลบางตัวแปรจะแสดงระดับความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการในด้าน แต่ยังไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงอาจตีความได้ว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของ สคบ.

สมมติฐานที่ 36 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ.

ตารางที่ 36 แสดงผลระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ.

การวิเคราะห์ Pearson Correlation		ด้านรับเรื่องราว ร้องทุกข์	ด้านการแก้ไข ปัญหาและให้ คำปรึกษา	ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้ กฎหมาย	ด้านการยื่นคำ ขอจดทะเบียน และแก้ไข	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม
ด้านรับเรื่องราว ร้องทุกข์	ค่าสหสัมพันธ์		.836**	.781**	.749**	.741**	.730**
	P		.000	.000	.000	.000	.000
ด้านการแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษา	ค่าสหสัมพันธ์			.822**	.805**	.770**	.759**
	P			.000	.000	.000	.000
ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์	ค่าสหสัมพันธ์				.856**	.836**	.828**
	P				.000	.000	.000
ด้านการบังคับใช้ กฎหมาย	ค่าสหสัมพันธ์					.803**	.834**
	P					.000	.000
ด้านการยื่นคำขอจด ทะเบียนและแก้ไข	ค่าสหสัมพันธ์						.859**
	P						.000
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม	ค่าสหสัมพันธ์						
	P						
หมายเหตุ (*) มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (**) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01							

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < .01$) ในทุกคู่ของด้านการให้บริการ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) อยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงสูงมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงในด้านหนึ่ง มักจะมี

ความคาดหวังสูงในด้านอื่น ๆ สามารถเรียงลำดับคู่ของด้านการให้บริการที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ไปจนถึงต่ำที่สุดดังนี้

1. ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง กับด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ($r = 0.859, p < .01$)
2. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ($r = 0.836, p < .01$)
3. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับด้านการบังคับใช้กฎหมาย ($r = 0.856, p < .01$)
4. ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษากับด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ($r = 0.822, p < .01$)
5. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา ($r = 0.836, p < .01$)
6. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย กับด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ($r = 0.834, p < .01$)
7. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ($r = 0.828, p < .01$)
8. ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา กับด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ($r = 0.770, p < .01$)
9. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ($r = 0.781, p < .01$)
10. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับด้านการบังคับใช้กฎหมาย ($r = 0.749, p < .01$)
11. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข เปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ($r = 0.741, p < .01$)
12. ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กับด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ พิสูจน์สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ($r = 0.730, p < .01$)

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าทั้ง 6 ด้านของการให้บริการของ สคบ. มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงแนวโน้มของความสอดคล้องระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้านอย่างชัดเจน

สมมติฐานที่ 37 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สามารถพยากรณ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. เพื่อนำไปสู่ความต้องการในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สถิติใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ regression analysis โดยเลือกตัวแปรอิสระนำมาคำนวณในการสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. โดยใช้การวิเคราะห์ Stepwise Linear Regression

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	0.250	6	.042	.738	.619 ^b
Residual	11.289	200	.056		
รวม	11.539	206			

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านในการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ สคบ. โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าค่าความมีนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.619 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน และสามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังนี้

ตารางที่ 38 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ.

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	t	Sig.
ค่าคงที่	.441	4.928	.000
ความพึงพอใจและความคาดหวัง	-.023	-1.023	.307

*ค่า Sig. ที่มากกว่า 0.05 เท่ากับไม่นับสำคัญทางสถิติ

$R = 0.071^a$, $R^2 = 0.005$, $Adjusted\ R^2 = 0.000$, $SE = 0.23664$, $Durbin-Watson = 1.917$

จากตารางที่ 38 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ สคบ. โดยสามารถสร้างสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.441 + (-0.023) x_1$$

เมื่อ Y = ความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

X_1 = ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านในการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ สคบ.

จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 37 โดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise พบว่า ตัวแปรระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ **ไม่สามารถพยากรณ์** ความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สคบ. ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.619 > 0.05) โดยมีค่า $R^2 = 0.005$ แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น

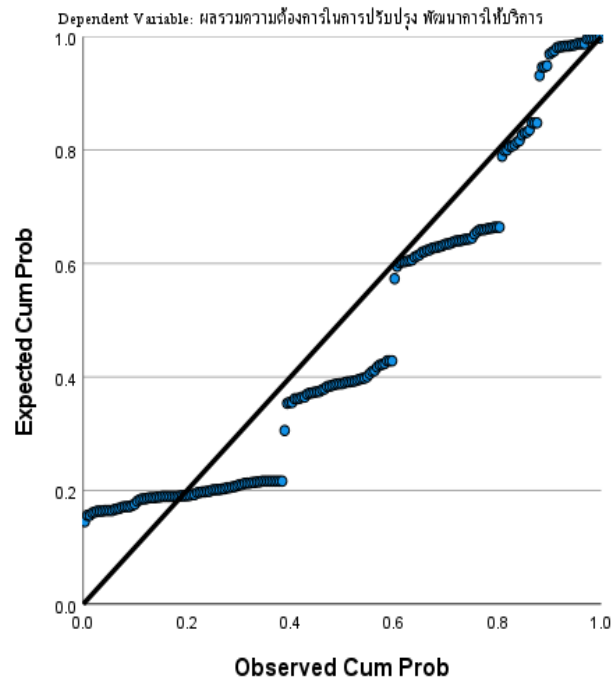
สมการ Model ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านในการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ สคบ. เพื่อนำไปสู่ความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้ร้อยละ 0.05 ทั้งนี้ ได้มีการทดสอบค่า Durbin-Watson โดยมีเกณฑ์วัดค่า ดังนี้

มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 แสดงว่ามีความเป็นอิสระ

มีค่าอยู่ในช่วง 2.6 – 4.0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ

มีค่าอยู่ในช่วง 0 – 1.4 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



จากกราฟดังกล่าว ผลการทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรเศษเหลือโดยใช้ค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.917 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 แสดงว่า ไม่มีปัญหาอัตโนมัติสัมพันธ์ และจากกราฟ Normal P-P Plot พบว่า จุดส่วนใหญ่อยู่ใกล้เส้นทแยงมุม แสดงว่าเศษเหลือมีการแจกแจงใกล้เคียงกับปกติ จึงถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ถดถอย ดังนั้น แม้ข้อมูลผ่านเกณฑ์ของการวิเคราะห์ถดถอยในแง่ของสมมติฐานเบื้องต้น แต่ ตัวแปรความพึงพอใจและความคาดหวังยังไม่สามารถใช้พยากรณ์ความต้องการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

ภาคผนวก 4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistics Package for Social Sciences)

Frequencies

		Statistics				
		เพศ	อายุ	หน่วยงานที่สังกัด	ตำแหน่งงาน	สายงาน
N	Valid	207	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.65	2.28	5.53	2.20	8.04
Median		2.00	2.00	5.00	2.00	4.00
Std. Deviation		.479	.913	3.660	1.192	7.638
Sum		341	472	1145	455	1665

Frequency Table

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	73	35.3	35.3	35.3
	หญิง	134	64.7	64.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 ปี	47	22.7	22.7	22.7
	31-40 ปี	73	35.3	35.3	58.0
	41-50 ปี	69	33.3	33.3	91.3
	51-60 ปี	18	8.7	8.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		หน่วยงานที่สังกัด			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สกก.	36	17.4	17.4	17.4
	กกค.	21	10.1	10.1	27.5
	กนยค.	26	12.6	12.6	40.1
	กอง 1	10	4.8	4.8	44.9
	กอง 2	14	6.8	6.8	51.7
	กอง 4	15	7.2	7.2	58.9
	กอง 3	26	12.6	12.6	71.5
	กภท.	15	7.2	7.2	78.7
	กพค.	9	4.3	4.3	83.1
	กตส.	4	1.9	1.9	85.0
	กพบ.	6	2.9	2.9	87.9
	ศรท.	25	12.1	12.1	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ตำแหน่งงาน			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ	73	35.3	35.3	35.3
	พนักงานราชการ	77	37.2	37.2	72.5
	จ้างเหมาบริการ	57	27.5	27.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Frequencies

		Statistics
N	Valid	207
	Missing	0
Mean		8.04
Median		4.00
Std. Deviation		7.638
Sum		1665

		Statistics			
		1.การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้	2.ระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียร	3.มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.บุคคลสามารถแก้ไขปัญหา
N	Valid	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.01	3.62	3.89	3.82
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		1.007	1.007	.941	.971
Sum		831	749	805	791

Frequency Table

		1.การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาปรับใช้			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4	2.4
	น้อย	12	5.8	5.8	8.2
	ปานกลาง	37	17.9	17.9	26.1
	มาก	74	35.7	35.7	61.8
	มากที่สุด	79	38.2	38.2	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		2.ระบบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเสถียร			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	4.3	4.3	4.3
	น้อย	15	7.2	7.2	11.6
	ปานกลาง	60	29.0	29.0	40.6
	มาก	85	41.1	41.1	81.6
	มากที่สุด	38	18.4	18.4	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		3.มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.4	1.4	1.4
	น้อย	11	5.3	5.3	6.8
	ปานกลาง	53	25.6	25.6	32.4
	มาก	79	38.2	38.2	70.5
	มากที่สุด	61	29.5	29.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		4.บุคคลสามารถแก้ไขปัญหา			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4	2.4
	น้อย	13	6.3	6.3	8.7
	ปานกลาง	50	24.2	24.2	32.9
	มาก	85	41.1	41.1	73.9
	มากที่สุด	54	26.1	26.1	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

ความพึงพอใจและคาดหวัง ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์

N	Valid	207
	Missing	0
Mean		3.8357
Median		4.0000
Std. Deviation		.86614
Sum		794.00

Statistics

		5.มีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลา	6.มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	7.สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา	8.การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน
N	Valid	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.92	4.09	4.13	3.85
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.932	.845	.772	.988
Sum		812	847	854	796

Frequency Table

		5.มีคู่มือในการปฏิบัติงานและกรอบระยะเวลา			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	4	1.9	1.9	1.9
	น้อย	6	2.9	2.9	4.8
	ปานกลาง	56	27.1	27.1	31.9
	มาก	77	37.2	37.2	69.1
	มากที่สุด	64	30.9	30.9	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

6.มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.4	1.4	1.4
	น้อย	4	1.9	1.9	3.4
	ปานกลาง	35	16.9	16.9	20.3
	มาก	94	45.4	45.4	65.7
	มากที่สุด	71	34.3	34.3	100.0
Total		207	100.0	100.0	

7.สามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	.5	.5	.5
	น้อย	3	1.4	1.4	1.9
	ปานกลาง	35	16.9	16.9	18.8
	มาก	98	47.3	47.3	66.2
	มากที่สุด	70	33.8	33.8	100.0
Total		207	100.0	100.0	

8.การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4
	น้อย	11	5.3	7.7
	ปานกลาง	56	27.1	34.8
	มาก	74	35.7	70.5
	มากที่สุด	61	29.5	100.0
Total		207	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการแก้ไขปัญหารื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	207	1.00	5.00	3.9964	.76143
Valid N (listwise)	207				

Frequencies

		Statistics			
		9.มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่	10.การจัดรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	11.ข้อมูลที่เผยแพร่มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์	12.มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
N	Valid	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.94	3.89	4.10	4.14
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.909	.956	.909	.807
Sum		815	805	848	856

Frequency Table

9.มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	4	1.9	1.9
	น้อย	5	2.4	4.3
	ปานกลาง	53	25.6	30.0
	มาก	83	40.1	70.0
	มากที่สุด	62	30.0	100.0
Total		207	100.0	

10.การจัดรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4
	น้อย	8	3.9	6.3
	ปานกลาง	53	25.6	31.9
	มาก	80	38.6	70.5
	มากที่สุด	61	29.5	100.0
Total		207	100.0	

11.ข้อมูลที่เคยแพร่มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4	2.4
	น้อย	3	1.4	1.4	3.9
	ปานกลาง	37	17.9	17.9	21.7
	มาก	84	40.6	40.6	62.3
	มากที่สุด	78	37.7	37.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

12.มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	3	1.4	1.4	2.4
	ปานกลาง	34	16.4	16.4	18.8
	มาก	94	45.4	45.4	64.3
	มากที่สุด	74	35.7	35.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	207	1.00	5.00	4.0145	.80977
Valid N (listwise)	207				

Frequencies

		Statistics		
		13.มีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	14.การบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่น	15.บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินงาน
N	Valid	207	207	207
	Missing	0	0	0
Mean		4.02	4.06	4.18
Median		4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.985	.876	.796
Sum		832	841	865

13.มีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	7	3.4	3.4	3.4
	น้อย	5	2.4	2.4	5.8
	ปานกลาง	41	19.8	19.8	25.6
	มาก	78	37.7	37.7	63.3
	มากที่สุด	76	36.7	36.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

14.การบังคับใช้กฎหมาย ช่วยสร้างความเชื่อมั่น					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.4	1.4	1.4
	น้อย	5	2.4	2.4	3.9
	ปานกลาง	40	19.3	19.3	23.2
	มาก	87	42.0	42.0	65.2
	มากที่สุด	72	34.8	34.8	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

15.บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการดำเนินงาน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	1	.5	.5	1.4
	ปานกลาง	35	16.9	16.9	18.4
	มาก	89	43.0	43.0	61.4
	มากที่สุด	80	38.6	38.6	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207	1.00	5.00	4.0870	.81779
Valid N (listwise)	207				

Frequencies

		Statistics			
		16.มีการปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน	17.ระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจ	18.มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียน	
N	Valid	207	207	207	
	Missing	0	0	0	
Mean		3.96	3.95	4.06	
Median		4.00	4.00	4.00	
Std. Deviation		.875	.902	.860	
Sum		820	818	841	

16.มีการปรับปรุง แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.4	1.4	1.4
	น้อย	5	2.4	2.4	3.9
	ปานกลาง	50	24.2	24.2	28.0
	มาก	88	42.5	42.5	70.5
	มากที่สุด	61	29.5	29.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

17.ระบบการจดทะเบียนและแก้ไขทะเบียนธุรกิจ						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	น้อยที่สุด	5	2.4	2.4	2.4	
	น้อย	4	1.9	1.9	4.3	
	ปานกลาง	47	22.7	22.7	27.1	
	มาก	91	44.0	44.0	71.0	
	มากที่สุด	60	29.0	29.0	100.0	
	Total	207	100.0	100.0		

18.มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	4	1.9	1.9	2.9
	ปานกลาง	46	22.2	22.2	25.1
	มาก	82	39.6	39.6	64.7
	มากที่สุด	73	35.3	35.3	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	207	1.00	5.00	3.9919	.81877
Valid N (listwise)	207				

		Statistics			
		19.มีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	20.มีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและ บริการ	21.มีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ ผู้ประกอบธุรกิจ	22.เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ แจ้งเบาะแสฯ
N	Valid	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.94	3.93	3.89	4.20
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.914	.908	.923	.827
Sum		815	813	806	869

19.มีมาตรการ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	9	4.3	4.3	5.3
	ปานกลาง	54	26.1	26.1	31.4
	มาก	77	37.2	37.2	68.6
	มากที่สุด	65	31.4	31.4	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

20.มีแผนในการตรวจสอบ สินค้าและบริการฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	11	5.3	5.3	6.3
	ปานกลาง	48	23.2	23.2	29.5
	มาก	85	41.1	41.1	70.5
	มากที่สุด	61	29.5	29.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

21.มีระบบ ติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	4	1.9	1.9	1.9
	น้อย	8	3.9	3.9	5.8
	ปานกลาง	52	25.1	25.1	30.9
	มาก	85	41.1	41.1	72.0
	มากที่สุด	58	28.0	28.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

22.เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	.5	.5	.5
	น้อย	5	2.4	2.4	2.9
	ปานกลาง	33	15.9	15.9	18.8
	มาก	81	39.1	39.1	58.0
	มากที่สุด	87	42.0	42.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	207	1.25	5.00	3.9891	.83255
Valid N (listwise)	207				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	207	1.00	5.00	3.8357	.86614
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	207	1.00	5.00	3.9964	.76143
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	207	1.00	5.00	4.0145	.80977
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207	1.00	5.00	4.0870	.81779
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขฯ	207	1.00	5.00	3.9919	.81877
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	207	1.25	5.00	3.9891	.83255
Valid N (listwise)	207				

Frequencies

		Statistics				
		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการแก้ไขและให้คำปรึกษาฯ	ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการบังคับใช้กฎหมายฯ	ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านกรอื่นค่าของจดทะเบียนฯ
N	Valid	207	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		.46	.49	.44	.39	.22
Median		.00	.00	.00	.00	.00
Std. Deviation		.500	.501	.498	.489	.413
Sum		96	102	92	81	45

		Statistics	
		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ	ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านอื่นๆ
N	Valid	207	207
	Missing	0	0
Mean		.40	.05
Median		.00	.00
Std. Deviation		.490	.225
Sum		82	11

Frequency Table

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	111	53.6	53.6	53.6
	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	96	46.4	46.4	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการแก้ไขและให้คำปรึกษาฯ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	105	50.7	50.7	50.7
	ด้านการแก้ไขและให้คำปรึกษาฯ	102	49.3	49.3	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	115	55.6	55.6	55.6
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	92	44.4	44.4	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการบังคับใช้กฎหมายฯ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	126	60.9	60.9	60.9
	ด้านการบังคับใช้กฎหมายฯ	81	39.1	39.1	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านกรอื่นค่าของจดทะเบียนฯ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	162	78.3	78.3	78.3
	ด้านกรอื่นค่าของจดทะเบียนฯ	45	21.7	21.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	125	60.4	60.4	60.4
	ด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ	82	39.6	39.6	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

		ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านอื่นๆ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตอบ	196	94.7	94.7	94.7
	ด้านอื่นๆ	11	5.3	5.3	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	207	0	1	.46	.500
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการแก้ไขและให้คำปรึกษาฯ	207	0	1	.49	.501
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	207	0	1	.44	.498
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการบังคับใช้กฎหมายฯ	207	0	1	.39	.489
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนฯ	207	0	1	.22	.413
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านการติดตาม สอดส่อง ตรวจสอบ	207	0	1	.40	.490
ความต้องการ ความคาดหวังให้ สคบ. ปรับปรุงด้านอื่นๆ	207	0	1	.05	.225
Valid N (listwise)	207				

Frequencies

Statistics		
ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ		
N	Valid	207
	Missing	0
Mean		.3513
Median		.2857
Std. Deviation		.23667
Sum		72.71

Statistics		
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน		
N	Valid	207
	Missing	0
Mean		3.9858
Median		4.0000
Std. Deviation		.74647
Sum		825.06

T-Test

Group Statistics					
	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ชาย	73	3.89	.866	.101
	หญิง	134	3.81	.868	.075
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	ชาย	73	3.99	.788	.092
	หญิง	134	4.00	.749	.065
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	ชาย	73	4.04	.814	.095
	หญิง	134	4.00	.810	.070
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ชาย	73	4.10	.822	.096
	หญิง	134	4.08	.819	.071
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขฯ	ชาย	73	3.97	.855	.100
	หญิง	134	4.00	.802	.069
ด้านการติดตาม สอดส่อง พิจารณารณฯ	ชาย	73	3.95	.881	.103
	หญิง	134	4.01	.808	.070

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Equal variances assumed	.101	.751	.627	205
	Equal variances not assumed			.628	148.337
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Equal variances assumed	.565	.453	-.140	205
	Equal variances not assumed			-.138	141.752
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	Equal variances assumed	.287	.593	.303	205
	Equal variances not assumed			.303	147.443
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Equal variances assumed	.001	.976	.175	205
	Equal variances not assumed			.175	147.595

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและ แก้ไข	Equal variances assumed	.093	.761	-250	205
	Equal variances not assumed			-246	140.089
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม	Equal variances assumed	.791	.375	-472	205
	Equal variances not assumed			-460	137.511

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Equal variances assumed	.531	.079	.126	-.170
	Equal variances not assumed	.531	.079	.126	-.170
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา	Equal variances assumed	.889	-.016	.111	-.234
	Equal variances not assumed	.890	-.016	.113	-.238
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Equal variances assumed	.762	.036	.118	-.197
	Equal variances not assumed	.762	.036	.118	-.198
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Equal variances assumed	.861	.021	.119	-.214
	Equal variances not assumed	.862	.021	.119	-.215
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและ แก้ไข	Equal variances assumed	.803	-.030	.119	-.265
	Equal variances not assumed	.806	-.030	.122	-.270
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม	Equal variances assumed	.637	-.057	.121	-.297
	Equal variances not assumed	.646	-.057	.124	-.303

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference Upper	
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Equal variances assumed	.328	
	Equal variances not assumed	.328	
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Equal variances assumed	.203	
	Equal variances not assumed	.207	
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Equal variances assumed	.269	
	Equal variances not assumed	.269	
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Equal variances assumed	.256	
	Equal variances not assumed	.257	
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Equal variances assumed	.205	
	Equal variances not assumed	.211	
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม	Equal variances assumed	.182	
	Equal variances not assumed	.189	

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Cohen's d	.867	.091	-.194	.376
	Hedges' correction	.871	.091	-.193	.375
	Glass's delta	.868	.091	-.194	.376
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Cohen's d	.763	-.020	-.305	.265
	Hedges' correction	.766	-.020	-.304	.264
	Glass's delta	.749	-.021	-.306	.264
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Cohen's d	.812	.044	-.241	.329
	Hedges' correction	.815	.044	-.240	.328
	Glass's delta	.810	.044	-.241	.329
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Cohen's d	.820	.025	-.260	.311
	Hedges' correction	.823	.025	-.259	.309
	Glass's delta	.819	.025	-.260	.311
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Cohen's d	.821	-.036	-.322	.249
	Hedges' correction	.824	-.036	-.320	.248
	Glass's delta	.802	-.037	-.322	.248
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติกรรม	Cohen's d	.834	-.069	-.354	.217
	Hedges' correction	.837	-.068	-.352	.216
	Glass's delta	.808	-.071	-.356	.214

Oneway

		Descriptives				95% Confidence Interval for Mean
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	20-30 ปี	47	3.77	.907	.132	3.50
	31-40 ปี	73	3.68	.889	.104	3.47
	41-50 ปี	69	4.03	.793	.095	3.83
	51-60 ปี	18	3.93	.852	.201	3.51
	Total	207	3.84	.866	.060	3.72
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	20-30 ปี	47	3.96	.740	.108	3.74
	31-40 ปี	73	3.87	.780	.091	3.69
	41-50 ปี	69	4.16	.737	.089	3.98
	51-60 ปี	18	3.99	.793	.187	3.59
	Total	207	4.00	.761	.053	3.89
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	20-30 ปี	47	3.96	.826	.121	3.71
	31-40 ปี	73	4.01	.807	.094	3.82
	41-50 ปี	69	4.08	.794	.096	3.89
	51-60 ปี	18	3.94	.885	.209	3.50
	Total	207	4.01	.810	.056	3.90
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	20-30 ปี	47	4.11	.756	.110	3.89
	31-40 ปี	73	4.00	.794	.093	3.81
	41-50 ปี	69	4.14	.886	.107	3.93
	51-60 ปี	18	4.19	.826	.195	3.77
	Total	207	4.09	.818	.057	3.97
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	20-30 ปี	47	3.95	.834	.122	3.71
	31-40 ปี	73	3.89	.850	.100	3.69
	41-50 ปี	69	4.12	.800	.096	3.92
	51-60 ปี	18	4.06	.707	.167	3.70
	Total	207	3.99	.819	.057	3.88
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	20-30 ปี	47	4.04	.784	.114	3.81
	31-40 ปี	73	3.86	.825	.097	3.67
	41-50 ปี	69	4.09	.895	.108	3.87
	51-60 ปี	18	4.01	.730	.172	3.65
	Total	207	3.99	.833	.058	3.88

		Descriptives			
		95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		Upper Bound			
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	20-30 ปี	4.03		1	5
	31-40 ปี	3.89		1	5
	41-50 ปี	4.22		1	5
	51-60 ปี	4.35		2	5
	Total	3.95		1	5
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	20-30 ปี	4.17		2	5
	31-40 ปี	4.06		1	5
	41-50 ปี	4.33		2	5
	51-60 ปี	4.38		2	5
	Total	4.10		1	5
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	20-30 ปี	4.20		2	5
	31-40 ปี	4.20		1	5
	41-50 ปี	4.27		2	5
	51-60 ปี	4.38		2	5
	Total	4.13		1	5
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	20-30 ปี	4.34		2	5
	31-40 ปี	4.18		1	5
	41-50 ปี	4.35		1	5
	51-60 ปี	4.60		2	5
	Total	4.20		1	5
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	20-30 ปี	4.20		2	5
	31-40 ปี	4.08		1	5
	41-50 ปี	4.31		1	5
	51-60 ปี	4.41		3	5

	Total	4.10	1	5
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	20-30 ปี	4.27	2	5
	31-40 ปี	4.05	2	5
	41-50 ปี	4.30	1	5
	51-60 ปี	4.38	3	5
	Total	4.10	1	5

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Between Groups	4.686	3	1.562	2.116	.099
	Within Groups	149.854	203	.738		
	Total	154.540	206			
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Between Groups	2.933	3	.978	1.703	.168
	Within Groups	116.502	203	.574		
	Total	119.435	206			
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Between Groups	.504	3	.168	.254	.859
	Within Groups	134.577	203	.663		
	Total	135.082	206			
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Between Groups	1.013	3	.338	.501	.682
	Within Groups	136.755	203	.674		
	Total	137.768	206			
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Between Groups	2.037	3	.679	1.013	.388
	Within Groups	136.061	203	.670		
	Total	138.098	206			
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Between Groups	2.005	3	.668	.964	.411
	Within Groups	140.783	203	.694		
	Total	142.788	206			

Post Hoc Tests

		Multiple Comparisons					
Dependent Variable		(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound Upper Bound
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Scheffe	20-30 ปี	31-40 ปี	.088	.161	.960	-.37 .54
			41-50 ปี	-.259	.162	.468	-.72 .20
			51-60 ปี	-.165	.238	.924	-.84 .51
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.088	.161	.960	-.54 .37
			41-50 ปี	-.347	.144	.126	-.75 .06
			51-60 ปี	-.252	.226	.742	-.89 .38
		41-50 ปี	20-30 ปี	.259	.162	.468	-.20 .72
			31-40 ปี	.347	.144	.126	-.06 .75
			51-60 ปี	.095	.227	.982	-.55 .74
		51-60 ปี	20-30 ปี	.165	.238	.924	-.51 .84
			31-40 ปี	.252	.226	.742	-.38 .89
			41-50 ปี	-.095	.227	.982	-.74 .55
	LSD	20-30 ปี	31-40 ปี	.088	.161	.585	-.23 .40
			41-50 ปี	-.259	.162	.112	-.58 .06
			51-60 ปี	-.165	.238	.490	-.63 .30
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.088	.161	.585	-.40 .23
			41-50 ปี	-.347*	.144	.017	-.63 -.06
			51-60 ปี	-.252	.226	.265	-.70 .19
		41-50 ปี	20-30 ปี	.259	.162	.112	-.06 .58
			31-40 ปี	.347*	.144	.017	.06 .63
			51-60 ปี	.095	.227	.677	-.35 .54
		51-60 ปี	20-30 ปี	.165	.238	.490	-.30 .63
			31-40 ปี	.252	.226	.265	-.19 .70
			41-50 ปี	-.095	.227	.677	-.54 .35
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Scheffe	20-30 ปี	31-40 ปี	.084	.142	.950	-.32 .48
			41-50 ปี	-.198	.143	.591	-.60 .21
			51-60 ปี	-.029	.210	.999	-.62 .56
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.084	.142	.950	-.48 .32
			41-50 ปี	-.283	.127	.180	-.64 .08
			51-60 ปี	-.113	.199	.956	-.67 .45

	LSD	41-50 ปี	20-30 ปี	.198	.143	.591	-.21	.60
			31-40 ปี	.283	.127	.180	-.08	.64
			51-60 ปี	.170	.201	.869	-.40	.73
		51-60 ปี	20-30 ปี	.029	.210	.999	-.56	.62
			31-40 ปี	.113	.199	.956	-.45	.67
			41-50 ปี	-.170	.201	.869	-.73	.40
		20-30 ปี	31-40 ปี	.084	.142	.553	-.20	.36
			41-50 ปี	-.198	.143	.168	-.48	.08
			51-60 ปี	-.029	.210	.892	-.44	.39
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.084	.142	.553	-.36	.20
			41-50 ปี	-.283 [*]	.127	.027	-.53	-.03
			51-60 ปี	-.113	.199	.572	-.51	.28
		41-50 ปี	20-30 ปี	.198	.143	.168	-.08	.48
			31-40 ปี	.283 [*]	.127	.027	.03	.53
			51-60 ปี	.170	.201	.398	-.23	.57
		51-60 ปี	20-30 ปี	.029	.210	.892	-.39	.44
			31-40 ปี	.113	.199	.572	-.28	.51
			41-50 ปี	-.170	.201	.398	-.57	.23
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Scheffe	20-30 ปี	31-40 ปี	-.053	.152	.989	-.48	.38
			41-50 ปี	-.119	.154	.898	-.55	.32
			51-60 ปี	.013	.226	1.000	-.62	.65
		31-40 ปี	20-30 ปี	.053	.152	.989	-.38	.48
			41-50 ปี	-.066	.137	.972	-.45	.32
			51-60 ปี	.066	.214	.992	-.54	.67
		41-50 ปี	20-30 ปี	.119	.154	.898	-.32	.55
			31-40 ปี	.066	.137	.972	-.32	.45
			51-60 ปี	.132	.215	.946	-.48	.74
		51-60 ปี	20-30 ปี	-.013	.226	1.000	-.65	.62
			31-40 ปี	-.066	.214	.992	-.67	.54
			41-50 ปี	-.132	.215	.946	-.74	.48
	LSD	20-30 ปี	31-40 ปี	-.053	.152	.729	-.35	.25
			41-50 ปี	-.119	.154	.442	-.42	.18
			51-60 ปี	.013	.226	.954	-.43	.46
		31-40 ปี	20-30 ปี	.053	.152	.729	-.25	.35
			41-50 ปี	-.066	.137	.631	-.34	.20
			51-60 ปี	.066	.214	.759	-.36	.49
		41-50 ปี	20-30 ปี	.119	.154	.442	-.18	.42
			31-40 ปี	.066	.137	.631	-.20	.34
			51-60 ปี	.132	.215	.542	-.29	.56
		51-60 ปี	20-30 ปี	-.013	.226	.954	-.46	.43
			31-40 ปี	-.066	.214	.759	-.49	.36
			41-50 ปี	-.132	.215	.542	-.56	.29
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Scheffe	20-30 ปี	31-40 ปี	.118	.153	.898	-.31	.55
			41-50 ปี	-.027	.155	.999	-.46	.41
			51-60 ปี	-.072	.228	.992	-.71	.57
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.118	.153	.898	-.55	.31
			41-50 ปี	-.145	.138	.777	-.53	.24
			51-60 ปี	-.190	.216	.856	-.80	.42
		41-50 ปี	20-30 ปี	.027	.155	.999	-.41	.46
			31-40 ปี	.145	.138	.777	-.24	.53
			51-60 ปี	-.045	.217	.998	-.66	.57
		51-60 ปี	20-30 ปี	.072	.228	.992	-.57	.71
			31-40 ปี	.190	.216	.856	-.42	.80
			41-50 ปี	.045	.217	.998	-.57	.66
	LSD	20-30 ปี	31-40 ปี	.118	.153	.443	-.18	.42
			41-50 ปี	-.027	.155	.864	-.33	.28
			51-60 ปี	-.072	.228	.753	-.52	.38
		31-40 ปี	20-30 ปี	-.118	.153	.443	-.42	.18
			41-50 ปี	-.145	.138	.295	-.42	.13
			51-60 ปี	-.190	.216	.381	-.62	.24
		41-50 ปี	20-30 ปี	.027	.155	.864	-.28	.33
			31-40 ปี	.145	.138	.295	-.13	.42

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและ แก้ไข	Scheffe	51-60 ปี	51-60 ปี		-.045	.217	.836	-.47	.38
			20-30 ปี		.072	.228	.753	-.38	.52
			31-40 ปี		.190	.216	.381	-.24	.62
			41-50 ปี		.045	.217	.836	-.38	.47
		20-30 ปี	31-40 ปี		.065	.153	.981	-.37	.50
			41-50 ปี		-.166	.155	.767	-.60	.27
			51-60 ปี		-.105	.227	.975	-.74	.53
		31-40 ปี	20-30 ปี		-.065	.153	.981	-.50	.37
			41-50 ปี		-.230	.137	.425	-.62	.16
			51-60 ปี		-.170	.215	.892	-.78	.44
		41-50 ปี	20-30 ปี		.166	.155	.767	-.27	.60
			31-40 ปี		.230	.137	.425	-.16	.62
			51-60 ปี		.060	.217	.994	-.55	.67
		51-60 ปี	20-30 ปี		.105	.227	.975	-.53	.74
			31-40 ปี		.170	.215	.892	-.44	.78
			41-50 ปี		-.060	.217	.994	-.67	.55
	LSD	20-30 ปี	31-40 ปี		.065	.153	.674	-.24	.37
			41-50 ปี		-.166	.155	.286	-.47	.14
			51-60 ปี		-.105	.227	.643	-.55	.34
		31-40 ปี	20-30 ปี		-.065	.153	.674	-.37	.24
			41-50 ปี		-.230	.137	.096	-.50	.04
			51-60 ปี		-.170	.215	.432	-.59	.26
		41-50 ปี	20-30 ปี		.166	.155	.286	-.14	.47
			31-40 ปี		.230	.137	.096	-.04	.50
			51-60 ปี		.060	.217	.781	-.37	.49
		51-60 ปี	20-30 ปี		.105	.227	.643	-.34	.55
			31-40 ปี		.170	.215	.432	-.26	.59
			41-50 ปี		-.060	.217	.781	-.49	.37
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Scheffe	20-30 ปี	31-40 ปี		.178	.156	.729	-.26	.62
			41-50 ปี		-.050	.158	.992	-.49	.39
			51-60 ปี		.023	.231	1.000	-.63	.67
		31-40 ปี	20-30 ปี		-.178	.156	.729	-.62	.26
			41-50 ปี		-.227	.140	.452	-.62	.17
			51-60 ปี		-.154	.219	.920	-.77	.46
		41-50 ปี	20-30 ปี		.050	.158	.992	-.39	.49
			31-40 ปี		.227	.140	.452	-.17	.62
			51-60 ปี		.073	.220	.991	-.55	.69
		51-60 ปี	20-30 ปี		-.023	.231	1.000	-.67	.63
			31-40 ปี		.154	.219	.920	-.46	.77
			41-50 ปี		-.073	.220	.991	-.69	.55
	LSD	20-30 ปี	31-40 ปี		.178	.156	.255	-.13	.48
			41-50 ปี		-.050	.158	.753	-.36	.26
			51-60 ปี		.023	.231	.920	-.43	.48
		31-40 ปี	20-30 ปี		-.178	.156	.255	-.48	.13
			41-50 ปี		-.227	.140	.105	-.50	.05
			51-60 ปี		-.154	.219	.482	-.59	.28
		41-50 ปี	20-30 ปี		.050	.158	.753	-.26	.36
			31-40 ปี		.227	.140	.105	-.05	.50
			51-60 ปี		.073	.220	.741	-.36	.51
		51-60 ปี	20-30 ปี		-.023	.231	.920	-.48	.43
			31-40 ปี		.154	.219	.482	-.28	.59
			41-50 ปี		-.073	.220	.741	-.51	.36

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	31-40 ปี	73	3.68
	20-30 ปี	47	3.77
	51-60 ปี	18	3.93
	41-50 ปี	69	4.03
	Sig.		.377

ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	31-40 ปี	73	3.87
	20-30 ปี	47	3.96
	51-60 ปี	18	3.99
	41-50 ปี	69	4.16
	Sig.		.451

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	51-60 ปี	18	3.94
	20-30 ปี	47	3.96
	31-40 ปี	73	4.01
	41-50 ปี	69	4.08
	Sig.		.919

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	31-40 ปี	73	4.00
	20-30 ปี	47	4.11
	41-50 ปี	69	4.14
	51-60 ปี	18	4.19
	Sig.		.797

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	31-40 ปี	73	3.89
	20-30 ปี	47	3.95
	51-60 ปี	18	4.06
	41-50 ปี	69	4.12
	Sig.		.682

ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุดินกรณี

		Subset for alpha = 0.05	
อายุ	N	1	
Scheffe ^{a, b}	31-40 ปี	73	3.86
	51-60 ปี	18	4.01
	20-30 ปี	47	4.04
	41-50 ปี	69	4.09
	Sig.		.701

Oneway

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	สลก.	36	4.32	.605	.101	4.11	4.52	3	5
	กกค.	21	3.70	.910	.199	3.29	4.12	1	5
	กนยค.	26	4.03	.766	.150	3.72	4.34	2	5
	กอง 1	10	3.13	.852	.269	2.52	3.73	2	5
	กอง 2	14	3.80	.622	.166	3.44	4.16	3	5
	กอง 4	15	3.23	1.174	.303	2.58	3.88	1	5
	กอง 3	26	3.26	.942	.185	2.88	3.64	2	5
	กกท.	15	4.05	.343	.089	3.86	4.24	4	5
	กพค.	9	3.69	.950	.317	2.96	4.42	2	5
	กตส.	4	4.13	.829	.415	2.81	5.44	3	5
	กทบ.	6	4.25	.418	.171	3.81	4.69	4	5
	ศรท.	25	4.09	.732	.146	3.79	4.39	2	5
	Total	207	3.84	.866	.060	3.72	3.95	1	5
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	สลก.	36	4.42	.635	.106	4.20	4.63	2	5
	กกค.	21	3.94	.905	.197	3.53	4.35	2	5
	กนยค.	26	4.11	.683	.134	3.83	4.38	3	5
	กอง 1	10	3.65	.489	.155	3.30	4.00	3	4
	กอง 2	14	3.91	.648	.173	3.54	4.28	3	5
	กอง 4	15	3.33	1.042	.269	2.76	3.91	1	5
	กอง 3	26	3.56	.701	.137	3.27	3.84	3	5
	กกท.	15	4.10	.410	.106	3.87	4.33	4	5
	กพค.	9	3.78	.879	.293	3.10	4.45	2	5
	กตส.	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	กทบ.	6	4.38	.379	.155	3.98	4.77	4	5
	ศรท.	25	4.25	.550	.110	4.02	4.48	3	5
	Total	207	4.00	.761	.053	3.89	4.10	1	5
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	สลก.	36	4.35	.587	.098	4.16	4.55	3	5
	กกค.	21	3.94	.833	.182	3.56	4.32	2	5
	กนยค.	26	3.95	.941	.185	3.57	4.33	2	5
	กอง 1	10	3.60	.792	.251	3.03	4.17	2	5
	กอง 2	14	3.88	.626	.167	3.51	4.24	3	5
	กอง 4	15	3.42	1.140	.294	2.79	4.05	1	5
	กอง 3	26	3.64	.778	.153	3.33	3.96	2	5
	กกท.	15	4.28	.525	.136	3.99	4.57	4	5
	กพค.	9	4.22	.755	.252	3.64	4.80	3	5
	กตส.	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	กทบ.	6	4.38	.737	.301	3.60	5.15	3	5
	ศรท.	25	4.28	.630	.126	4.02	4.54	3	5
	Total	207	4.01	.810	.056	3.90	4.13	1	5
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	สลก.	36	4.36	.634	.106	4.15	4.58	3	5
	กกค.	21	4.10	1.001	.218	3.64	4.55	1	5
	กนยค.	26	3.99	.921	.181	3.62	4.36	2	5
	กอง 1	10	4.00	.667	.211	3.52	4.48	3	5
	กอง 2	14	4.05	.702	.188	3.64	4.45	3	5
	กอง 4	15	3.49	1.154	.298	2.85	4.13	1	5
	กอง 3	26	3.74	.756	.148	3.44	4.05	3	5
	กกท.	15	4.24	.584	.151	3.92	4.57	3	5
	กพค.	9	3.93	.909	.303	3.23	4.63	2	5
	กตส.	4	4.42	.957	.479	2.89	5.94	3	5
	กทบ.	6	4.72	.328	.134	4.38	5.07	4	5
	ศรท.	25	4.32	.581	.116	4.08	4.56	3	5
	Total	207	4.09	.818	.057	3.97	4.20	1	5
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	สลก.	36	4.31	.614	.102	4.10	4.51	3	5
	กกค.	21	3.92	.802	.175	3.56	4.29	3	5
	กนยค.	26	4.06	.766	.150	3.75	4.37	3	5
	กอง 1	10	3.67	.667	.211	3.19	4.14	3	5
	กอง 2	14	3.74	.718	.192	3.32	4.15	2	5

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	กอง 4	15	3.29	1.240	.320	2.60	3.98	1	5
	กอง 3	26	3.55	.899	.176	3.19	3.91	1	5
	กภท.	15	4.22	.482	.125	3.96	4.49	3	5
	กพค.	9	4.11	.799	.266	3.50	4.73	3	5
	กตส.	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	กพบ.	6	4.67	.422	.172	4.22	5.11	4	5
	ศรท.	25	4.29	.596	.119	4.05	4.54	3	5
	Total	207	3.99	.819	.057	3.88	4.10	1	5
	สลก.	36	4.38	.602	.100	4.18	4.59	3	5
	กกค.	21	3.99	.927	.202	3.57	4.41	1	5
	กนยค.	26	3.89	.952	.187	3.51	4.28	2	5
	กอง 1	10	3.78	.606	.192	3.34	4.21	3	5
	กอง 2	14	3.89	.719	.192	3.48	4.31	3	5
	กอง 4	15	3.50	1.004	.259	2.94	4.06	2	5
	กอง 3	26	3.48	.894	.175	3.12	3.84	2	5
	กภท.	15	4.13	.661	.171	3.77	4.50	2	5
	กพค.	9	4.00	.740	.247	3.43	4.57	3	5
	กตส.	4	4.31	.944	.472	2.81	5.81	3	5
	กพบ.	6	4.54	.600	.245	3.91	5.17	4	5
	ศรท.	25	4.21	.668	.134	3.93	4.49	3	5
	Total	207	3.99	.833	.058	3.88	4.10	1	5

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Between Groups	32.7541	11.0	2.9776	4.7677	.0000
	Within Groups	121.7864	195.0	.6245		
	Total	154.5405	206.0			
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Between Groups	22.9531	11.0	2.0866	4.2173	.0000
	Within Groups	96.4817	195.0	.4948		
	Total	119.4348	206.0			
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Between Groups	19.5228	11.0	1.7748	2.9949	.0011
	Within Groups	115.5587	195.0	.5926		
	Total	135.0815	206.0			
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Between Groups	16.3134	11.0	1.4830	2.3811	.0087
	Within Groups	121.4547	195.0	.6228		
	Total	137.7681	206.0			
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Between Groups	24.3981	11.0	2.2180	3.8040	.0001
	Within Groups	113.6996	195.0	.5831		
	Total	138.0977	206.0			
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Between Groups	20.4679	11.0	1.8607	2.9663	.0012
	Within Groups	122.3201	195.0	.6273		
	Total	142.7880	206.0			

Post Hoc Tests

		Multiple Comparisons						
Dependent Variable				Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
		(I) หน่วยงานที่สังกัด	(J) หน่วยงานที่สังกัด				Lower Bound	Upper Bound
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Scheffe	สลก.	กกค.	.617	.217	.704	-.36	1.59
			กนยค.	.291	.203	.998	-.62	1.21
			กอง 1	1.194	.282	.094	-.08	2.46
			กอง 2	.516	.249	.959	-.60	1.64
			กอง 4	1.086	.243	.053	-.01	2.18
			กอง 3	1.060*	.203	.006	.15	1.97
			กภท.	.269	.243	1.000	-.82	1.36
			กพค.	.625	.295	.951	-.70	1.95
			กตส.	.194	.417	1.000	-1.68	2.07
			กพบ.	.069	.348	1.000	-1.50	1.64
			ศรท.	.229	.206	1.000	-.70	1.15
		กกค.	สลก.	-.617	.217	.704	-1.59	.36
			กนยค.	-.326	.232	.998	-1.37	.72
			กอง 1	.577	.304	.979	-.79	1.94
			กอง 2	-.101	.273	1.000	-1.33	1.12

		กอง 4	.469	.267	.989	-.73	1.67
		กอง 3	.443	.232	.978	-.60	1.49
		ภพท.	-.348	.267	.999	-1.55	.85
		ภพค.	.008	.315	1.000	-1.41	1.42
		ภตส.	-.423	.431	1.000	-2.36	1.52
		ภพบ.	-.548	.366	.997	-2.19	1.10
		ศรท.	-.388	.234	.993	-1.44	.66
	กนยค.	สลก.	-.291	.203	.998	-1.21	.62
		ภกค.	.326	.232	.998	-.72	1.37
		กอง 1	.904	.294	.582	-.42	2.23
		กอง 2	.225	.262	1.000	-.95	1.40
		กอง 4	.796	.256	.565	-.36	1.95
		กอง 3	.769	.219	.348	-.22	1.75
		ภพท.	-.021	.256	1.000	-1.17	1.13
		ภพค.	.334	.306	1.000	-1.04	1.71
		ภตส.	-.096	.424	1.000	-2.00	1.81
		ภพบ.	-.221	.358	1.000	-1.83	1.39
	กอง 1	ศรท.	-.061	.221	1.000	-1.06	.93
		สลก.	-1.194	.282	.094	-2.46	.08
		ภกค.	-.577	.304	.979	-1.94	.79s
		กนยค.	-.904	.294	.582	-2.23	.42
		กอง 2	-.679	.327	.958	-2.15	.79
		กอง 4	-.108	.323	1.000	-1.56	1.34
		กอง 3	-.135	.294	1.000	-1.46	1.19
		ภพท.	-.925	.323	.692	-2.38	.53
		ภพค.	-.569	.363	.996	-2.20	1.06
		ภตส.	-1.000	.468	.948	-3.10	1.10
	กอง 2	ภพบ.	-1.125	.408	.746	-2.96	.71
		ศรท.	-.965	.296	.477	-2.29	.36
		สลก.	-.516	.249	.959	-1.64	.60
		ภกค.	.101	.273	1.000	-1.12	1.33
		กนยค.	-.225	.262	1.000	-1.40	.95
		กอง 1	.679	.327	.958	-.79	2.15
		กอง 4	.570	.294	.975	-.75	1.89
		กอง 3	.544	.262	.958	-.63	1.72
		ภพท.	-.246	.294	1.000	-1.57	1.07
		ภพค.	.109	.338	1.000	-1.41	1.63
	กอง 4	ภตส.	-.321	.448	1.000	-2.34	1.69
		ภพบ.	-.446	.386	1.000	-2.18	1.29
		ศรท.	-.286	.264	1.000	-1.47	.90
		สลก.	-1.086	.243	.053	-2.18	.01
		ภกค.	-.469	.267	.989	-1.67	.73
		กนยค.	-.796	.256	.565	-1.95	.36
		กอง 1	.108	.323	1.000	-1.34	1.56
		กอง 2	-.570	.294	.975	-1.89	.75
		กอง 3	-.026	.256	1.000	-1.18	1.13
		ภพท.	-.817	.289	.711	-2.11	.48
	กอง 3	ภพค.	-.461	.333	.999	-1.96	1.04
		ภตส.	-.892	.445	.968	-2.89	1.11
		ภพบ.	-1.017	.382	.789	-2.73	.70
		ศรท.	-.857	.258	.447	-2.02	.30
		สลก.	-1.060 ¹	.203	.006	-1.97	-.15
		ภกค.	-.443	.232	.978	-1.49	.60
		กนยค.	-.769	.219	.348	-1.75	.22
		กอง 1	.135	.294	1.000	-1.19	1.46
		กอง 2	-.544	.262	.958	-1.72	.63
		กอง 4	.026	.256	1.000	-1.13	1.18
		ภพท.	-.790	.256	.576	-1.94	.36
		ภพค.	-.435	.306	.998	-1.81	.94
		ภตส.	-.865	.424	.963	-2.77	1.04
		ภพบ.	-.990	.358	.742	-2.60	.62
		ศรท.	-.830	.221	.239	-1.83	.16

	ภพท.	สลก.	-269	.243	1.000	-1.36	.82
		กกค.	.348	.267	.999	-.85	1.55
		กนยค.	.021	.256	1.000	-1.13	1.17
		กอง 1	.925	.323	.692	-.53	2.38
		กอง 2	.246	.294	1.000	-1.07	1.57
		กอง 4	.817	.289	.711	-.48	2.11
		กอง 3	.790	.256	.576	-.36	1.94
		ภพค.	.356	.333	1.000	-1.14	1.85
		กตส.	-.075	.445	1.000	-2.07	1.92
		ภพบ.	-.200	.382	1.000	-1.92	1.52
		ศรท.	-.040	.258	1.000	-1.20	1.12
	ภพค.	สลก.	-.625	.295	.951	-1.95	.70
		กกค.	-.008	.315	1.000	-1.42	1.41
		กนยค.	-.334	.306	1.000	-1.71	1.04
		กอง 1	.569	.363	.996	-1.06	2.20
		กอง 2	-.109	.338	1.000	-1.63	1.41
		กอง 4	.461	.333	.999	-1.04	1.96
		กอง 3	.435	.306	.998	-.94	1.81
		ภพท.	-.356	.333	1.000	-1.85	1.14
		กตส.	-.431	.475	1.000	-2.57	1.70
		ภพบ.	-.556	.417	.999	-2.43	1.32
		ศรท.	-.396	.307	.999	-1.78	.99
	กตส.	สลก.	-.194	.417	1.000	-2.07	1.68
		กกค.	.423	.431	1.000	-1.52	2.36
		กนยค.	.096	.424	1.000	-1.81	2.00
		กอง 1	1.000	.468	.948	-1.10	3.10
		กอง 2	.321	.448	1.000	-1.69	2.34
		กอง 4	.892	.445	.968	-1.11	2.89
		กอง 3	.865	.424	.963	-1.04	2.77
		ภพท.	.075	.445	1.000	-1.92	2.07
		ภพค.	.431	.475	1.000	-1.70	2.57
		ภพบ.	-.125	.510	1.000	-2.42	2.17
		ศรท.	.035	.426	1.000	-1.88	1.95
	ภพบ.	สลก.	-.069	.348	1.000	-1.64	1.50
		กกค.	.548	.366	.997	-1.10	2.19
		กนยค.	.221	.358	1.000	-1.39	1.83
		กอง 1	1.125	.408	.746	-.71	2.96
		กอง 2	.446	.386	1.000	-1.29	2.18
		กอง 4	1.017	.382	.789	-.70	2.73
		กอง 3	.990	.358	.742	-.62	2.60
		ภพท.	.200	.382	1.000	-1.52	1.92
		ภพค.	.556	.417	.999	-1.32	2.43
		กตส.	.125	.510	1.000	-2.17	2.42
		ศรท.	.160	.359	1.000	-1.46	1.78
	ศรท.	สลก.	-.229	.206	1.000	-1.15	.70
		กกค.	.388	.234	.993	-.66	1.44
		กนยค.	.061	.221	1.000	-.93	1.06
		กอง 1	.965	.296	.477	-.36	2.29
		กอง 2	.286	.264	1.000	-.90	1.47
		กอง 4	.857	.258	.447	-.30	2.02
		กอง 3	.830	.221	.239	-.16	1.83
		ภพท.	.040	.258	1.000	-1.12	1.20
		ภพค.	.396	.307	.999	-.99	1.78
		กตส.	-.035	.426	1.000	-1.95	1.88
		ภพบ.	-.160	.359	1.000	-1.78	1.46
LSD	สลก.	กกค.	.617 [*]	.217	.005	.19	1.05
		กนยค.	.291	.203	.155	-.11	.69
		กอง 1	1.194 [*]	.282	.000	.64	1.75
		กอง 2	.516 [*]	.249	.040	.02	1.01
		กอง 4	1.086 [*]	.243	.000	.61	1.57
		กอง 3	1.060 [*]	.203	.000	.66	1.46
		ภพท.	.269	.243	.269	-.21	.75

		ภพค.	.625 [*]	.295	.035	.04	1.21
		กตส.	.194	.417	.641	-.63	1.02
		กพบ.	.069	.348	.842	-.62	.76
		ศรท.	.229	.206	.266	-.18	.64
กกค.		สลก.	-.617 [*]	.217	.005	-1.05	-.19
		กนยค.	-.326	.232	.161	-.78	.13
		กอง 1	.577	.304	.059	-.02	1.18
		กอง 2	-.101	.273	.711	-.64	.44
		กอง 4	.469	.267	.081	-.06	1.00
		กอง 3	.443	.232	.058	-.01	.90
		ภท.	-.348	.267	.195	-.87	.18
		ภพค.	.008	.315	.980	-.61	.63
		กตส.	-.423	.431	.328	-1.27	.43
		กพบ.	-.548	.366	.136	-1.27	.17
		ศรท.	-.388	.234	.099	-.85	.07
		กนยค.	-.291	.203	.155	-.69	.11
กนยค.		กกค.	.326	.232	.161	-.13	.78
		กอง 1	.904 [*]	.294	.002	.32	1.48
		กอง 2	.225	.262	.391	-.29	.74
		กอง 4	.796 [*]	.256	.002	.29	1.30
		กอง 3	.769 [*]	.219	.001	.34	1.20
		ภท.	-.021	.256	.934	-.53	.48
		ภพค.	.334	.306	.275	-.27	.94
		กตส.	-.096	.424	.821	-.93	.74
		กพบ.	-.221	.358	.537	-.93	.48
		ศรท.	-.061	.221	.783	-.50	.38
กอง 1		สลก.	-1.194 [*]	.282	.000	-1.75	-.64
		กกค.	-.577	.304	.059	-1.18	.02
		กนยค.	-.904 [*]	.294	.002	-1.48	-.32
		กอง 2	-.679 [*]	.327	.039	-1.32	-.03
		กอง 4	-.108	.323	.737	-.74	.53
		กอง 3	-.135	.294	.648	-.71	.45
		ภท.	-.925 [*]	.323	.005	-1.56	-.29
		ภพค.	-.569	.363	.118	-1.29	.15
		กตส.	-1.000 [*]	.468	.034	-1.92	-.08
		กพบ.	-1.125 [*]	.408	.006	-1.93	-.32
		ศรท.	-.965 [*]	.296	.001	-1.55	-.38
กอง 2		สลก.	-.516 [*]	.249	.040	-1.01	-.02
		กกค.	.101	.273	.711	-.44	.64
		กนยค.	-.225	.262	.391	-.74	.29
		กอง 1	.679 [*]	.327	.039	.03	1.32
		กอง 4	.570	.294	.054	-.01	1.15
		กอง 3	.544 [*]	.262	.039	.03	1.06
		ภท.	-.246	.294	.402	-.83	.33
		ภพค.	.109	.338	.747	-.56	.78
		กตส.	-.321	.448	.474	-1.21	.56
		กพบ.	-.446	.386	.248	-1.21	.31
		ศรท.	-.286	.264	.279	-.81	.23
กอง 4		สลก.	-1.086 [*]	.243	.000	-1.57	-.61
		กกค.	-.469	.267	.081	-1.00	.06
		กนยค.	-.796 [*]	.256	.002	-1.30	-.29
		กอง 1	.108	.323	.737	-.53	.74
		กอง 2	-.570	.294	.054	-1.15	.01
		กอง 3	-.026	.256	.918	-.53	.48
		ภท.	-.817 [*]	.289	.005	-1.39	-.25
		ภพค.	-.461	.333	.168	-1.12	.20
		กตส.	-.892 [*]	.445	.046	-1.77	-.01
		กพบ.	-1.017 [*]	.382	.008	-1.77	-.26
		ศรท.	-.857 [*]	.258	.001	-1.37	-.35
กอง 3		สลก.	-1.060 [*]	.203	.000	-1.46	-.66
		กกค.	-.443	.232	.058	-.90	.01
		กนยค.	-.769 [*]	.219	.001	-1.20	-.34

		กอง 1	.135	.294	.648	-.45	.71
		กอง 2	-.544 [*]	.262	.039	-1.06	-.03
		กอง 4	.026	.256	.918	-.48	.53
		ภพท.	-.790 [*]	.256	.002	-1.30	-.29
		ภพค.	-.435	.306	.156	-1.04	.17
		กตส.	-.865 [*]	.424	.043	-1.70	-.03
		ภพบ.	-.990 [*]	.358	.006	-1.70	-.28
		ศรท.	-.830 [*]	.221	.000	-1.27	-.39
	ภพท.	สลก.	-.269	.243	.269	-.75	.21
		ภกค.	.348	.267	.195	-.18	.87
		กนยค.	.021	.256	.934	-.48	.53
		กอง 1	.925 [*]	.323	.005	.29	1.56
	ภพค.	กอง 2	.246	.294	.402	-.33	.83
		กอง 4	.817 [*]	.289	.005	.25	1.39
		กอง 3	.790 [*]	.256	.002	.29	1.30
		ภพค.	.356	.333	.287	-.30	1.01
		กตส.	-.075	.445	.866	-.95	.80
		ภพบ.	-.200	.382	.601	-.95	.55
		ศรท.	-.040	.258	.877	-.55	.47
		สลก.	-.625 [*]	.295	.035	-1.21	-.04
		ภกค.	-.008	.315	.980	-.63	.61
		กนยค.	-.334	.306	.275	-.94	.27
		กอง 1	.569	.363	.118	-.15	1.29
		กอง 2	-.109	.338	.747	-.78	.56
		กอง 4	.461	.333	.168	-.20	1.12
		กอง 3	.435	.306	.156	-.17	1.04
		ภพท.	-.356	.333	.287	-1.01	.30
	กตส.	กตส.	-.431	.475	.366	-1.37	.51
		ภพบ.	-.556	.417	.184	-1.38	.27
		ศรท.	-.396	.307	.199	-1.00	.21
		สลก.	-.194	.417	.641	-1.02	.63
		ภกค.	.423	.431	.328	-.43	1.27
		กนยค.	.096	.424	.821	-.74	.93
		กอง 1	1.000 [*]	.468	.034	.08	1.92
		กอง 2	.321	.448	.474	-.56	1.21
		กอง 4	.892 [*]	.445	.046	.01	1.77
		กอง 3	.865 [*]	.424	.043	.03	1.70
		ภพท.	.075	.445	.866	-.80	.95
		ภพค.	.431	.475	.366	-.51	1.37
	ภพบ.	ภพบ.	-.125	.510	.807	-1.13	.88
		ศรท.	.035	.426	.935	-.80	.87
		สลก.	-.069	.348	.842	-.76	.62
		ภกค.	.548	.366	.136	-.17	1.27
		กนยค.	.221	.358	.537	-.48	.93
		กอง 1	1.125 [*]	.408	.006	.32	1.93
		กอง 2	.446	.386	.248	-.31	1.21
		กอง 4	1.017 [*]	.382	.008	.26	1.77
		กอง 3	.990 [*]	.358	.006	.28	1.70
		ภพท.	.200	.382	.601	-.55	.95
		ภพค.	.556	.417	.184	-.27	1.38
		กตส.	.125	.510	.807	-.88	1.13
		ศรท.	.160	.359	.657	-.55	.87
	ศรท.	สลก.	-.229	.206	.266	-.64	.18
		ภกค.	.388	.234	.099	-.07	.85
		กนยค.	.061	.221	.783	-.38	.50
		กอง 1	.965 [*]	.296	.001	.38	1.55
		กอง 2	.286	.264	.279	-.23	.81
		กอง 4	.857 [*]	.258	.001	.35	1.37
		กอง 3	.830 [*]	.221	.000	.39	1.27
		ภพท.	.040	.258	.877	-.47	.55
		ภพค.	.396	.307	.199	-.21	1.00
		กตส.	-.035	.426	.935	-.87	.80

ด้านการแก้ไขปัญหาระบบ ร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Scheffe	สลก.	กพบ.	-160	.359	.657	-.87	.55
			กกค.	.476	.193	.865	-.39	1.34
			กนยค.	.311	.181	.991	-.50	1.12
			กอง 1	.767	.251	.595	-.36	1.90
			กอง 2	.506	.222	.918	-.49	1.50
			กอง 4	1.083 [*]	.216	.012	.11	2.06
			กอง 3	.859 [*]	.181	.026	.04	1.67
			ภท.	.317	.216	.998	-.66	1.29
			ภค.	.639	.262	.874	-.54	1.82
			กตส.	.167	.371	1.000	-1.50	1.83
			กพบ.	.042	.310	1.000	-1.35	1.44
			ศรท.	.167	.183	1.000	-.66	.99
		กกค.	สลก.	-.476	.193	.865	-1.34	.39
			กนยค.	-.165	.206	1.000	-1.09	.76
			กอง 1	.290	.270	1.000	-.92	1.51
			กอง 2	.030	.243	1.000	-1.06	1.12
			กอง 4	.607	.238	.834	-.46	1.68
			กอง 3	.383	.206	.983	-.55	1.31
			ภท.	-.160	.238	1.000	-1.23	.91
			ภค.	.163	.280	1.000	-1.10	1.42
			กตส.	-.310	.384	1.000	-2.03	1.42
			กพบ.	-.435	.326	.999	-1.90	1.03
			ศรท.	-.310	.208	.997	-1.25	.63
		กนยค.	สลก.	-.311	.181	.991	-1.12	.50
			กกค.	.165	.206	1.000	-.76	1.09
			กอง 1	.456	.262	.990	-.72	1.63
			กอง 2	.195	.233	1.000	-.85	1.24
			กอง 4	.772	.228	.410	-.25	1.80
			กอง 3	.548	.195	.721	-.33	1.43
			ภท.	.006	.228	1.000	-1.02	1.03
			ภค.	.328	.272	1.000	-.90	1.55
			กตส.	-.144	.378	1.000	-1.84	1.55
			กพบ.	-.269	.319	1.000	-1.70	1.16
			ศรท.	-.144	.197	1.000	-1.03	.74
		กอง 1	สลก.	-.767	.251	.595	-1.90	.36
			กกค.	-.290	.270	1.000	-1.51	.92
			กนยค.	-.456	.262	.990	-1.63	.72
			กอง 2	-.261	.291	1.000	-1.57	1.05
			กอง 4	.317	.287	1.000	-.97	1.61
			กอง 3	.092	.262	1.000	-1.08	1.27
			ภท.	-.450	.287	.996	-1.74	.84
			ภค.	-.128	.323	1.000	-1.58	1.33
			กตส.	-.600	.416	.998	-2.47	1.27
			กพบ.	-.725	.363	.969	-2.36	.91
			ศรท.	-.600	.263	.919	-1.78	.58
		กอง 2	สลก.	-.506	.222	.918	-1.50	.49
			กกค.	-.030	.243	1.000	-1.12	1.06
			กนยค.	-.195	.233	1.000	-1.24	.85
			กอง 1	.261	.291	1.000	-1.05	1.57
			กอง 4	.577	.261	.935	-.60	1.75
			กอง 3	.353	.233	.997	-.70	1.40
			ภท.	-.189	.261	1.000	-1.36	.99
			ภค.	.133	.301	1.000	-1.22	1.48
			กตส.	-.339	.399	1.000	-2.13	1.45
			กพบ.	-.464	.343	.999	-2.01	1.08
			ศรท.	-.339	.235	.998	-1.40	.72
		กอง 4	สลก.	-1.083 [*]	.216	.012	-2.06	-.11
			กกค.	-.607	.238	.834	-1.68	.46
			กนยค.	-.772	.228	.410	-1.80	.25
			กอง 1	-.317	.287	1.000	-1.61	.97
			กอง 2	-.577	.261	.935	-1.75	.60
			กอง 3	-.224	.228	1.000	-1.25	.80

กอง 3	ภพท.	-767	.257	.630	-1.92	.39
	ภพค.	-444	.297	.997	-1.78	.89
	ภตส.	-917	.396	.910	-2.70	.86
	ภพบ.	-1.042	.340	.586	-2.57	.49
	ศรท.	-.917	.230	.154	-1.95	.12
	สลก.	-.859	.181	.026	-1.67	-.04
	ภกค.	-.383	.206	.983	-1.31	.55
	กนยค.	-.548	.195	.721	-1.43	.33
	กอง 1	-.092	.262	1.000	-1.27	1.08
	กอง 2	-.353	.233	.997	-1.40	.70
	กอง 4	.224	.228	1.000	-.80	1.25
	ภพท.	-.542	.228	.893	-1.57	.48
	ภพค.	-.220	.272	1.000	-1.44	1.00
	ภตส.	-.692	.378	.984	-2.39	1.01
	ภพบ.	-.817	.319	.829	-2.25	.62
	ศรท.	-.692	.197	.346	-1.58	.19
	ภพท.	-.317	.216	.998	-1.29	.66
	ภกค.	.160	.238	1.000	-.91	1.23
	กนยค.	-.006	.228	1.000	-1.03	1.02
	กอง 1	.450	.287	.996	-.84	1.74
ภพค.	กอง 2	.189	.261	1.000	-.99	1.36
	กอง 4	.767	.257	.630	-.39	1.92
	กอง 3	.542	.228	.893	-.48	1.57
	ภพค.	.322	.297	1.000	-1.01	1.66
	ภตส.	-.150	.396	1.000	-1.93	1.63
	ภพบ.	-.275	.340	1.000	-1.80	1.25
	ศรท.	-.150	.230	1.000	-1.18	.88
	สลก.	-.639	.262	.874	-1.82	.54
	ภกค.	-.163	.280	1.000	-1.42	1.10
	กนยค.	-.328	.272	1.000	-1.55	.90
	กอง 1	.128	.323	1.000	-1.33	1.58
	กอง 2	-.133	.301	1.000	-1.48	1.22
	กอง 4	.444	.297	.997	-.89	1.78
	กอง 3	.220	.272	1.000	-1.00	1.44
	ภพท.	-.322	.297	1.000	-1.66	1.01
	ภตส.	-.472	.423	1.000	-2.37	1.43
	ภพบ.	-.597	.371	.995	-2.26	1.07
	ศรท.	-.472	.273	.990	-1.70	.76
	ภพท.	-.167	.371	1.000	-1.83	1.50
ภตส.	ภกค.	.310	.384	1.000	-1.42	2.03
	กนยค.	.144	.378	1.000	-1.55	1.84
	กอง 1	.600	.416	.998	-1.27	2.47
	กอง 2	.339	.399	1.000	-1.45	2.13
	กอง 4	.917	.396	.910	-.86	2.70
	กอง 3	.692	.378	.984	-1.01	2.39
	ภพท.	.150	.396	1.000	-1.63	1.93
	ภพค.	.472	.423	1.000	-1.43	2.37
	ภพบ.	-.125	.454	1.000	-2.17	1.92
	ศรท.	.000	.379	1.000	-1.70	1.70
	สลก.	-.042	.310	1.000	-1.44	1.35
	ภกค.	.435	.326	.999	-1.03	1.90
	กนยค.	.269	.319	1.000	-1.16	1.70
	กอง 1	.725	.363	.969	-.91	2.36
	กอง 2	.464	.343	.999	-1.08	2.01
	กอง 4	1.042	.340	.586	-.49	2.57
	กอง 3	.817	.319	.829	-.62	2.25
	ภพท.	.275	.340	1.000	-1.25	1.80
	ภพค.	.597	.371	.995	-1.07	2.26
	ภตส.	.125	.454	1.000	-1.92	2.17
ศรท.	ศรท.	.125	.320	1.000	-1.31	1.56
	สลก.	-.167	.183	1.000	-.99	.66
	ภกค.	.310	.208	.997	-.63	1.25

LSD	สลก.	กนยค.	.144	.197	1.000	-.74	1.03
		กอง 1	.600	.263	.919	-.58	1.78
		กอง 2	.339	.235	.998	-.72	1.40
		กอง 4	.917	.230	.154	-.12	1.95
		กอง 3	.692	.197	.346	-.19	1.58
		ภพท.	.150	.230	1.000	-.88	1.18
		ภพค.	.472	.273	.990	-.76	1.70
		กตส.	.000	.379	1.000	-1.70	1.70
		ภพบ.	-.125	.320	1.000	-1.56	1.31
		ภกค.	.476*	.193	.015	.10	.86
		กนยค.	.311	.181	.088	-.05	.67
		กอง 1	.767*	.251	.003	.27	1.26
		กอง 2	.506*	.222	.023	.07	.94
		กอง 4	1.083*	.216	.000	.66	1.51
		กอง 3	.859*	.181	.000	.50	1.22
		ภพท.	.317	.216	.145	-.11	.74
		ภพค.	.639*	.262	.016	.12	1.16
		กตส.	.167	.371	.654	-.56	.90
		ภพบ.	.042	.310	.893	-.57	.65
		ศรท.	.167	.183	.364	-.19	.53
	ภกค.	สลก.	-.476*	.193	.015	-.86	-.10
		กนยค.	-.165	.206	.424	-.57	.24
		กอง 1	.290	.270	.284	-.24	.82
		กอง 2	.030	.243	.903	-.45	.51
		กอง 4	.607*	.238	.011	.14	1.08
		กอง 3	.383	.206	.065	-.02	.79
		ภพท.	-.160	.238	.503	-.63	.31
		ภพค.	.163	.280	.562	-.39	.72
		กตส.	-.310	.384	.421	-1.07	.45
		ภพบ.	-.435	.326	.184	-1.08	.21
		ศรท.	-.310	.208	.139	-.72	.10
	กนยค.	สลก.	-.311	.181	.088	-.67	.05
		ภกค.	.165	.206	.424	-.24	.57
		กอง 1	.456	.262	.083	-.06	.97
		กอง 2	.195	.233	.404	-.26	.65
		กอง 4	.772*	.228	.001	.32	1.22
		กอง 3	.548*	.195	.005	.16	.93
		ภพท.	.006	.228	.980	-.44	.46
		ภพค.	.328	.272	.229	-.21	.86
		กตส.	-.144	.378	.703	-.89	.60
		ภพบ.	-.269	.319	.399	-.90	.36
		ศรท.	-.144	.197	.465	-.53	.24
	กอง 1	สลก.	-.767*	.251	.003	-1.26	-.27
		ภกค.	-.290	.270	.284	-.82	.24
		กนยค.	-.456	.262	.083	-.97	.06
		กอง 2	-.261	.291	.372	-.84	.31
		กอง 4	.317	.287	.271	-.25	.88
		กอง 3	.092	.262	.725	-.42	.61
		ภพท.	-.450	.287	.119	-1.02	.12
		ภพค.	-.128	.323	.693	-.77	.51
		กตส.	-.600	.416	.151	-1.42	.22
		ภพบ.	-.725*	.363	.047	-1.44	-.01
		ศรท.	-.600*	.263	.024	-1.12	-.08
	กอง 2	สลก.	-.506*	.222	.023	-.94	-.07
		ภกค.	-.030	.243	.903	-.51	.45
		กนยค.	-.195	.233	.404	-.65	.26
		กอง 1	.261	.291	.372	-.31	.84
		กอง 4	.577*	.261	.028	.06	1.09
		กอง 3	.353	.233	.132	-.11	.81
		ภพท.	-.189	.261	.470	-.70	.33
		ภพค.	.133	.301	.659	-.46	.73
		กตส.	-.339	.399	.396	-1.13	.45

กอง 4	กพบ.	-464	.343	.178	-1.14	.21
	ศรท.	-339	.235	.150	-.80	.12
	สลก.	-1.083 [*]	.216	.000	-1.51	-.66
	กกค.	-.607 [*]	.238	.011	-1.08	-.14
	กนยค.	-.772 [*]	.228	.001	-1.22	-.32
	กอง 1	-.317	.287	.271	-.88	.25
	กอง 2	-.577 [*]	.261	.028	-1.09	-.06
	กอง 3	-.224	.228	.326	-.67	.23
	ภท.	-.767 [*]	.257	.003	-1.27	-.26
	ภทค.	-.444	.297	.136	-1.03	.14
	กตส.	-.917 [*]	.396	.022	-1.70	-.14
	กพบ.	-1.042 [*]	.340	.002	-1.71	-.37
	ศรท.	-.917 [*]	.230	.000	-1.37	-.46
กอง 3	สลก.	-.859 [*]	.181	.000	-1.22	-.50
	กกค.	-.383	.206	.065	-.79	.02
	กนยค.	-.548 [*]	.195	.005	-.93	-.16
	กอง 1	-.092	.262	.725	-.61	.42
	กอง 2	-.353	.233	.132	-.81	.11
	กอง 4	.224	.228	.326	-.23	.67
	ภท.	-.542 [*]	.228	.018	-.99	-.09
	ภทค.	-.220	.272	.419	-.76	.32
	กตส.	-.692	.378	.068	-1.44	.05
	กพบ.	-.817 [*]	.319	.011	-1.45	-.19
	ศรท.	-.692 [*]	.197	.001	-1.08	-.30
ภท.	สลก.	-.317	.216	.145	-.74	.11
	กกค.	.160	.238	.503	-.31	.63
	กนยค.	-.006	.228	.980	-.46	.44
	กอง 1	.450	.287	.119	-.12	1.02
	กอง 2	.189	.261	.470	-.33	.70
	กอง 4	.767 [*]	.257	.003	.26	1.27
	กอง 3	.542 [*]	.228	.018	.09	.99
	ภทค.	.322	.297	.279	-.26	.91
	กตส.	-.150	.396	.705	-.93	.63
	กพบ.	-.275	.340	.419	-.95	.40
	ศรท.	-.150	.230	.515	-.60	.30
ภทค.	สลก.	-.639 [*]	.262	.016	-1.16	-.12
	กกค.	-.163	.280	.562	-.72	.39
	กนยค.	-.328	.272	.229	-.86	.21
	กอง 1	.128	.323	.693	-.51	.77
	กอง 2	-.133	.301	.659	-.73	.46
	กอง 4	.444	.297	.136	-.14	1.03
	กอง 3	.220	.272	.419	-.32	.76
	ภท.	-.322	.297	.279	-.91	.26
	กตส.	-.472	.423	.265	-1.31	.36
	กพบ.	-.597	.371	.109	-1.33	.13
	ศรท.	-.472	.273	.086	-1.01	.07
กตส.	สลก.	-.167	.371	.654	-.90	.56
	กกค.	.310	.384	.421	-.45	1.07
	กนยค.	.144	.378	.703	-.60	.89
	กอง 1	.600	.416	.151	-.22	1.42
	กอง 2	.339	.399	.396	-.45	1.13
	กอง 4	.917 [*]	.396	.022	.14	1.70
	กอง 3	.692	.378	.068	-.05	1.44
	ภท.	.150	.396	.705	-.63	.93
	ภทค.	.472	.423	.265	-.36	1.31
	กพบ.	-.125	.454	.783	-1.02	.77
	ศรท.	.000	.379	1.000	-.75	.75
กพบ.	สลก.	-.042	.310	.893	-.65	.57
	กกค.	.435	.326	.184	-.21	1.08
	กนยค.	.269	.319	.399	-.36	.90
	กอง 1	.725 [*]	.363	.047	.01	1.44
	กอง 2	.464	.343	.178	-.21	1.14

			กอง 4	1.042*	.340	.002	.37	1.71	
			กอง 3	.817*	.319	.011	.19	1.45	
			ภพท.	.275	.340	.419	-.40	.95	
			ภพค.	.597	.371	.109	-.13	1.33	
			ภตส.	.125	.454	.783	-.77	1.02	
			ศรท.	.125	.320	.696	-.51	.76	
			ศรท.	สลก.	-.167	.183	.364	-.53	.19
				ภกค.	.310	.208	.139	-.10	.72
				ภนยค.	.144	.197	.465	-.24	.53
				กอง 1	.600*	.263	.024	.08	1.12
				กอง 2	.339	.235	.150	-.12	.8
				กอง 4	.917*	.230	.000	.46	1.37
				กอง 3	.692*	.197	.001	.30	1.08
				ภพท.	.150	.230	.515	-.30	.60
				ภพค.	.472	.273	.086	-.07	1.01
				ภตส.	.000	.379	1.000	-.75	.75
				ภพบ.	-.125	.320	.696	-.76	.51
			ภกค.	ภกค.	.414	.211	.973	-.54	1.36
				ภนยค.	.402	.198	.965	-.49	1.29
				กอง 1	.754	.275	.754	-.48	1.99
				กอง 2	.479	.242	.971	-.61	1.57
				กอง 4	.938	.237	.163	-.13	2.00
				กอง 3	.710	.198	.312	-.18	1.60
				ภพท.	.071	.237	1.000	-.99	1.13
				ภพค.	.132	.287	1.000	-1.16	1.42
				ภตส.	.104	.406	1.000	-1.72	1.93
				ภพบ.	-.021	.339	1.000	-1.55	1.51
				ศรท.	.074	.200	1.000	-.83	.98
			ภกค.	สลก.	-.414	.211	.973	-1.36	.54
				ภนยค.	-.011	.226	1.000	-1.03	1.00
กอง 1	.340	.296		1.000	-.99	1.67			
กอง 2	.065	.266		1.000	-1.13	1.26			
กอง 4	.524	.260		.967	-.65	1.69			
กอง 3	.296	.226		.999	-.72	1.31			
ภพท.	-.343	.260		.999	-1.51	.83			
ภพค.	-.282	.307		1.000	-1.66	1.10			
ภตส.	-.310	.420		1.000	-2.20	1.58			
ภพบ.	-.435	.356		1.000	-2.04	1.17			
ศรท.	-.340	.228		.997	-1.36	.69			
ภนยค.	สลก.	-.402	.198	.965	-1.29	.49			
	ภกค.	.011	.226	1.000	-1.00	1.03			
	กอง 1	.352	.286	1.000	-.94	1.64			
	กอง 2	.077	.255	1.000	-1.07	1.22			
	กอง 4	.535	.250	.947	-.59	1.66			
	กอง 3	.308	.214	.998	-.65	1.27			
	ภพท.	-.331	.250	.999	-1.45	.79			
	ภพค.	-.270	.298	1.000	-1.61	1.07			
	ภตส.	-.298	.413	1.000	-2.16	1.56			
	ภพบ.	-.423	.349	1.000	-1.99	1.14			
	ศรท.	-.328	.216	.997	-1.30	.64			
กอง 1	สลก.	-.754	.275	.754	-1.99	.48			
	ภกค.	-.340	.296	1.000	-1.67	.99			
	ภนยค.	-.352	.286	1.000	-1.64	.94			
	กอง 2	-.275	.319	1.000	-1.71	1.16			
	กอง 4	.183	.314	1.000	-1.23	1.60			
	กอง 3	-.044	.286	1.000	-1.33	1.24			
	ภพท.	-.683	.314	.941	-2.10	.73			
	ภพค.	-.622	.354	.989	-2.21	.97			
	ภตส.	-.650	.455	.998	-2.70	1.40			
	ภพบ.	-.775	.398	.974	-2.56	1.01			
	ศรท.	-.680	.288	.897	-1.98	.62			

กอง 2	สลก.	-479	.242	.971	-1.57	.61
	กกค.	-.065	.266	1.000	-1.26	1.13
	กนยค.	-.077	.255	1.000	-1.22	1.07
	กอง 1	.275	.319	1.000	-1.16	1.71
	กอง 4	.458	.286	.995	-.83	1.74
	กอง 3	.231	.255	1.000	-.92	1.38
	ภพท.	-.408	.286	.998	-1.69	.88
	ภพค.	-.347	.329	1.000	-1.83	1.13
	กตส.	-.375	.436	1.000	-2.34	1.59
	ภพบ.	-.500	.376	.999	-2.19	1.19
	ศรท.	-.405	.257	.996	-1.56	.75
กอง 4	สลก.	-.938	.237	.163	-2.00	.13
	กกค.	-.524	.260	.967	-1.69	.65
	กนยค.	-.535	.250	.947	-1.66	.59
	กอง 1	-.183	.314	1.000	-1.60	1.23
	กอง 2	-.458	.286	.995	-1.74	.83
	กอง 3	-.228	.250	1.000	-1.35	.89
	ภพท.	-.867	.281	.576	-2.13	.40
	ภพค.	-.806	.325	.859	-2.27	.65
	กตส.	-.833	.433	.977	-2.78	1.11
	ภพบ.	-.958	.372	.824	-2.63	.71
	ศรท.	-.863	.251	.386	-1.99	.27
กอง 3	สลก.	-.710	.198	.312	-1.60	.18
	กกค.	-.296	.226	.999	-1.31	.72
	กนยค.	-.308	.214	.998	-1.27	.65
	กอง 1	.044	.286	1.000	-1.24	1.33
	กอง 2	-.231	.255	1.000	-1.38	.92
	กอง 4	.228	.250	1.000	-.89	1.35
	ภพท.	-.639	.250	.831	-1.76	.48
	ภพค.	-.578	.298	.975	-1.92	.76
	กตส.	-.606	.413	.998	-2.46	1.25
	ภพบ.	-.731	.349	.955	-2.30	.84
	ศรท.	-.636	.216	.650	-1.61	.33
ภพท.	สลก.	-.071	.237	1.000	-1.13	.99
	กกค.	.343	.260	.999	-.83	1.51
	กนยค.	.331	.250	.999	-.79	1.45
	กอง 1	.683	.314	.941	-.73	2.10
	กอง 2	.408	.286	.998	-.88	1.69
	กอง 4	.867	.281	.576	-.40	2.13
	กอง 3	.639	.250	.831	-.48	1.76
	ภพค.	.061	.325	1.000	-1.40	1.52
	กตส.	.033	.433	1.000	-1.91	1.98
	ภพบ.	-.092	.372	1.000	-1.76	1.58
	ศรท.	.003	.251	1.000	-1.13	1.13
ภพค.	สลก.	-.132	.287	1.000	-1.42	1.16
	กกค.	.282	.307	1.000	-1.10	1.66
	กนยค.	.270	.298	1.000	-1.07	1.61
	กอง 1	.622	.354	.989	-.97	2.21
	กอง 2	.347	.329	1.000	-1.13	1.83
	กอง 4	.806	.325	.859	-.65	2.27
	กอง 3	.578	.298	.975	-.76	1.92
	ภพท.	-.061	.325	1.000	-1.52	1.40
	กตส.	-.028	.463	1.000	-2.11	2.05
	ภพบ.	-.153	.406	1.000	-1.98	1.67
	ศรท.	-.058	.299	1.000	-1.40	1.29
กตส.	สลก.	-.104	.406	1.000	-1.93	1.72
	กกค.	.310	.420	1.000	-1.58	2.20
	กนยค.	.298	.413	1.000	-1.56	2.16
	กอง 1	.650	.455	.998	-1.40	2.70
	กอง 2	.375	.436	1.000	-1.59	2.34
	กอง 4	.833	.433	.977	-1.11	2.78
	กอง 3	.606	.413	.998	-1.25	2.46

		ภพท.	-0.33	.433	1.000	-1.98	1.91
		ภพค.	.028	.463	1.000	-2.05	2.11
		ภพบ.	-.125	.497	1.000	-2.36	2.11
		ศรท.	-.030	.415	1.000	-1.89	1.83
	ภพบ.	สลก.	.021	.339	1.000	-1.51	1.55
		กกค.	.435	.356	1.000	-1.17	2.04
		กนยค.	.423	.349	1.000	-1.14	1.99
		กอง 1	.775	.398	.974	-1.01	2.56
		กอง 2	.500	.376	.999	-1.19	2.19
		กอง 4	.958	.372	.824	-.71	2.63
		กอง 3	.731	.349	.955	-.84	2.30
		ภพท.	.092	.372	1.000	-1.58	1.76
	ศรท.	ภพค.	.153	.406	1.000	-1.67	1.98
		กตส.	.125	.497	1.000	-2.11	2.36
		ศรท.	.095	.350	1.000	-1.48	1.67
		สลก.	-.074	.200	1.000	-.98	.83
		กกค.	.340	.228	.997	-.69	1.36
		กนยค.	.328	.216	.997	-.64	1.30
		กอง 1	.680	.288	.897	-.62	1.98
		กอง 2	.405	.257	.996	-.75	1.56
LSD	สลก.	กอง 4	.863	.251	.386	-.27	1.99
		กอง 3	.636	.216	.650	-.33	1.61
		ภพท.	-.003	.251	1.000	-1.13	1.13
		ภพค.	.058	.299	1.000	-1.29	1.40
		กตส.	.030	.415	1.000	-1.83	1.89
		ภพบ.	-.095	.350	1.000	-1.67	1.48
		กกค.	.414	.211	.052	.00	.83
		กนยค.	.402 [*]	.198	.044	.01	.79
		กอง 1	.754 [*]	.275	.007	.21	1.30
		กอง 2	.479 [*]	.242	.050	.00	.96
		กอง 4	.938 [*]	.237	.000	.47	1.40
		กอง 3	.710 [*]	.198	.000	.32	1.10
	กกค.	ภพท.	.071	.237	.765	-.40	.54
		ภพค.	.132	.287	.646	-.43	.70
		กตส.	.104	.406	.798	-.70	.90
		ภพบ.	-.021	.339	.951	-.69	.65
		ศรท.	.074	.200	.712	-.32	.47
		สลก.	-.414	.211	.052	-.83	.00
		กนยค.	-.011	.226	.960	-.46	.43
		กอง 1	.340	.296	.251	-.24	.92
		กอง 2	.065	.266	.806	-.46	.59
		กอง 4	.524 [*]	.260	.046	.01	1.04
		กอง 3	.296	.226	.191	-.15	.74
		ภพท.	-.343	.260	.189	-.86	.17
		ภพค.	-.282	.307	.359	-.89	.32
		กตส.	-.310	.420	.462	-1.14	.52
		ภพบ.	-.435	.356	.224	-1.14	.27
		ศรท.	-.340	.228	.138	-.79	.11
	กนยค.	สลก.	-.402 [*]	.198	.044	-.79	-.01
		กกค.	.011	.226	.960	-.43	.46
		กอง 1	.352	.286	.221	-.21	.92
		กอง 2	.077	.255	.763	-.43	.58
		กอง 4	.535 [*]	.250	.033	.04	1.03
		กอง 3	.308	.214	.151	-.11	.73
		ภพท.	-.331	.250	.186	-.82	.16
		ภพค.	-.270	.298	.365	-.86	.32
		กตส.	-.298	.413	.472	-1.11	.52
		ภพบ.	-.423	.349	.226	-1.11	.26
		ศรท.	-.328	.216	.130	-.75	.10
	กอง 1	สลก.	-.754 [*]	.275	.007	-1.30	-.21
		กกค.	-.340	.296	.251	-.92	.24
		กนยค.	-.352	.286	.221	-.92	.21

กอง 2	กอง 2	-275	.319	.389	-.90	.35
	กอง 4	.183	.314	.560	-.44	.80
	กอง 3	-.044	.286	.877	-.61	.52
	ภพท.	-.683 [*]	.314	.031	-1.30	-.06
	ภพค.	-.622	.354	.080	-1.32	.08
	กตส.	-.650	.455	.155	-1.55	.25
	ภพบ.	-.775	.398	.053	-1.56	.01
	ศรท.	-.680 [*]	.288	.019	-1.25	-.11
	สลก.	-.479 [*]	.242	.050	-.96	.00
	ภกค.	-.065	.266	.806	-.59	.46
	กนยค.	-.077	.255	.763	-.58	.43
	กอง 1	.275	.319	.389	-.35	.90
	กอง 4	.458	.286	.111	-.11	1.02
	กอง 3	.231	.255	.367	-.27	.73
	ภพท.	-.408	.286	.155	-.97	.16
	ภพค.	-.347	.329	.292	-1.00	.30
	กตส.	-.375	.436	.391	-1.24	.49
	ภพบ.	-.500	.376	.185	-1.24	.24
	ศรท.	-.405	.257	.117	-.91	.10
	สลก.	-.938 [*]	.237	.000	-1.40	-.47
กอง 4	ภกค.	-.524 [*]	.260	.046	-1.04	-.01
	กนยค.	-.535 [*]	.250	.033	-1.03	-.04
	กอง 1	-.183	.314	.560	-.80	.44
	กอง 2	-.458	.286	.111	-1.02	.11
	กอง 3	-.228	.250	.363	-.72	.26
	ภพท.	-.867 [*]	.281	.002	-1.42	-.31
	ภพค.	-.806 [*]	.325	.014	-1.45	-.17
	กตส.	-.833	.433	.056	-1.69	.02
	ภพบ.	-.958 [*]	.372	.011	-1.69	-.22
	ศรท.	-.863 [*]	.251	.001	-1.36	-.37
กอง 3	สลก.	-.710 [*]	.198	.000	-1.10	-.32
	ภกค.	-.296	.226	.191	-.74	.15
	กนยค.	-.308	.214	.151	-.73	.11
	กอง 1	.044	.286	.877	-.52	.61
	กอง 2	-.231	.255	.367	-.73	.27
	กอง 4	.228	.250	.363	-.26	.72
	ภพท.	-.639 [*]	.250	.011	-1.13	-.15
	ภพค.	-.578	.298	.054	-1.17	.01
	กตส.	-.606	.413	.144	-1.42	.21
	ภพบ.	-.731 [*]	.349	.037	-1.42	-.04
ภพท.	ศรท.	-.636 [*]	.216	.004	-1.06	-.21
	สลก.	-.071	.237	.765	-.54	.40
	ภกค.	.343	.260	.189	-.17	.86
	กนยค.	.331	.250	.186	-.16	.82
	กอง 1	.683 [*]	.314	.031	.06	1.30
	กอง 2	.408	.286	.155	-.16	.97
	กอง 4	.867 [*]	.281	.002	.31	1.42
	กอง 3	.639 [*]	.250	.011	.15	1.13
	ภพค.	.061	.325	.851	-.58	.70
	กตส.	.033	.433	.939	-.82	.89
ภพค.	ภพบ.	-.092	.372	.806	-.83	.64
	ศรท.	.003	.251	.989	-.49	.50
	สลก.	-.132	.287	.646	-.70	.43
	ภกค.	.282	.307	.359	-.32	.89
	กนยค.	.270	.298	.365	-.32	.86
	กอง 1	.622	.354	.080	-.08	1.32
	กอง 2	.347	.329	.292	-.30	1.00
	กอง 4	.806 [*]	.325	.014	.17	1.45
	กอง 3	.578	.298	.054	-.01	1.17
	ภพท.	-.061	.325	.851	-.70	.58
	กตส.	-.028	.463	.952	-.94	.88
	ภพบ.	-.153	.406	.707	-.95	.65

กอง 1	ภพท.	-257	.256	1.000	-1.41	.89
	ภพค.	.061	.305	1.000	-1.31	1.43
	ภตส.	-429	.424	1.000	-2.34	1.48
	ภพบ.	-.735	.357	.961	-2.34	.87
	ศรท.	-.333	.221	.997	-1.33	.66
	สลก.	-.361	.282	.999	-1.63	.91
	ภกค.	-.095	.303	1.000	-1.46	1.27
	ภนยค.	.013	.294	1.000	-1.31	1.33
	กอง 2	-.048	.327	1.000	-1.52	1.42
	กอง 4	.511	.322	.995	-.94	1.96
	กอง 3	.256	.294	1.000	-1.06	1.58
	ภพท.	-.244	.322	1.000	-1.69	1.20
	ภพค.	.074	.363	1.000	-1.56	1.70
	ภตส.	-.417	.467	1.000	-2.52	1.68
	ภพบ.	-.722	.408	.988	-2.55	1.11
	ศรท.	-.320	.295	1.000	-1.65	1.01
	สลก.	-.313	.249	.999	-1.43	.80
	ภกค.	-.048	.272	1.000	-1.27	1.18
	ภนยค.	.060	.262	1.000	-1.12	1.24
	กอง 1	.048	.327	1.000	-1.42	1.52
กอง 2	กอง 4	.559	.293	.978	-.76	1.88
	กอง 3	.304	.262	1.000	-.87	1.48
	ภพท.	-.197	.293	1.000	-1.52	1.12
	ภพค.	.122	.337	1.000	-1.39	1.64
	ภตส.	-.369	.447	1.000	-2.38	1.64
	ภพบ.	-.675	.385	.989	-2.41	1.06
	ศรท.	-.272	.263	1.000	-1.46	.91
	สลก.	-.872	.243	.306	-1.96	.22
	ภกค.	-.606	.267	.920	-1.81	.59
	ภนยค.	-.498	.256	.974	-1.65	.65
	กอง 1	-.511	.322	.995	-1.96	.94
	กอง 2	-.559	.293	.978	-1.88	.76
	กอง 3	-.255	.256	1.000	-1.41	.90
	ภพท.	-.756	.288	.806	-2.05	.54
	ภพค.	-.437	.333	.999	-1.93	1.06
	ภตส.	-.928	.444	.956	-2.92	1.07
	ภพบ.	-1.233	.381	.492	-2.95	.48
	ศรท.	-.831	.258	.498	-1.99	.33
	สลก.	-.618	.203	.600	-1.53	.30
	ภกค.	-.352	.232	.997	-1.39	.69
กอง 3	ภนยค.	-.244	.219	1.000	-1.23	.74
	กอง 1	-.256	.294	1.000	-1.58	1.06
	กอง 2	-.304	.262	1.000	-1.48	.87
	กอง 4	.255	.256	1.000	-.90	1.41
	ภพท.	-.501	.256	.973	-1.65	.65
	ภพค.	-.182	.305	1.000	-1.55	1.19
	ภตส.	-.673	.424	.995	-2.58	1.23
	ภพบ.	-.979	.357	.755	-2.59	.63
	ศรท.	-.576	.221	.812	-1.57	.42
	สลก.	-.117	.243	1.000	-1.21	.97
	ภกค.	.149	.267	1.000	-1.05	1.35
	ภนยค.	.257	.256	1.000	-.89	1.41
	กอง 1	.244	.322	1.000	-1.20	1.69
	กอง 2	.197	.293	1.000	-1.12	1.52
	กอง 4	.756	.288	.806	-.54	2.05
	กอง 3	.501	.256	.973	-.65	1.65
	ภพค.	.319	.333	1.000	-1.18	1.81
	ภตส.	-.172	.444	1.000	-2.17	1.82
	ภพบ.	-.478	.381	.999	-2.19	1.24
	ศรท.	-.076	.258	1.000	-1.23	1.08
ภพค.	สลก.	-.435	.294	.998	-1.76	.89
	ภกค.	-.169	.314	1.000	-1.58	1.24

		กนยค.	-061	.305	1.000	-1.43	1.31
		กอง 1	-.074	.363	1.000	-1.70	1.56
		กอง 2	-.122	.337	1.000	-1.64	1.39
		กอง 4	.437	.333	.999	-1.06	1.93
		กอง 3	.182	.305	1.000	-1.19	1.55
		ภท.	-.319	.333	1.000	-1.81	1.18
		กตส.	-.491	.474	1.000	-2.62	1.64
		กทบ.	-.796	.416	.978	-2.67	1.07
		ศรท.	-.394	.307	.999	-1.77	.99
	กตส.	สลก.	.056	.416	1.000	-1.81	1.93
		กกค.	.321	.431	1.000	-1.61	2.26
		กนยค.	.429	.424	1.000	-1.48	2.34
		กอง 1	.417	.467	1.000	-1.68	2.52
		กอง 2	.369	.447	1.000	-1.64	2.38
		กอง 4	.928	.444	.956	-1.07	2.92
		กอง 3	.673	.424	.995	-1.23	2.58
		ภท.	.172	.444	1.000	-1.82	2.17
		กพค.	.491	.474	1.000	-1.64	2.62
		กทบ.	-.306	.509	1.000	-2.60	1.99
	กทบ.	ศรท.	.097	.425	1.000	-1.81	2.01
		สลก.	.361	.348	1.000	-1.20	1.93
		กกค.	.627	.365	.991	-1.02	2.27
		กนยค.	.735	.357	.961	-.87	2.34
		กอง 1	.722	.408	.988	-1.11	2.55
		กอง 2	.675	.385	.989	-1.06	2.41
		กอง 4	1.233	.381	.492	-.48	2.95
		กอง 3	.979	.357	.755	-.63	2.59
		ภท.	.478	.381	.999	-1.24	2.19
		กพค.	.796	.416	.978	-1.07	2.67
	ศรท.	กตส.	.306	.509	1.000	-1.99	2.60
		ศรท.	.402	.359	1.000	-1.21	2.02
		สลก.	-.041	.205	1.000	-.96	.88
		กกค.	.225	.234	1.000	-.83	1.28
		กนยค.	.333	.221	.997	-.66	1.33
		กอง 1	.320	.295	1.000	-1.01	1.65
		กอง 2	.272	.263	1.000	-.91	1.46
		กอง 4	.831	.258	.498	-.33	1.99
		กอง 3	.576	.221	.812	-.42	1.57
		ภท.	.076	.258	1.000	-1.08	1.23
	LSD	กพค.	.394	.307	.999	-.99	1.77
		กตส.	-.097	.425	1.000	-2.01	1.81
		กทบ.	-.402	.359	1.000	-2.02	1.21
		กกค.	.266	.217	.221	-.16	.69
		กนยค.	.374	.203	.067	-.03	.77
		กอง 1	.361	.282	.202	-.20	.92
		กอง 2	.313	.249	.209	-.18	.80
		กอง 4	.872*	.243	.000	.39	1.35
		กอง 3	.618*	.203	.003	.22	1.02
		ภท.	.117	.243	.631	-.36	.59
	กกค.	กพค.	.435	.294	.141	-.14	1.02
		กตส.	-.056	.416	.894	-.88	.76
		กทบ.	-.361	.348	.301	-1.05	.33
		ศรท.	.041	.205	.842	-.36	.45
		สลก.	-.266	.217	.221	-.69	.16
		กนยค.	.108	.232	.641	-.35	.56
		กอง 1	.095	.303	.754	-.50	.69
		กอง 2	.048	.272	.861	-.49	.58
		กอง 4	.606*	.267	.024	.08	1.13
		กอง 3	.352	.232	.130	-.11	.81
	กตส.	ภท.	-.149	.267	.577	-.68	.38
		กพค.	.169	.314	.591	-.45	.79
		กตส.	-.321	.431	.456	-1.17	.53

	กนยค.	กพบ.	-627	.365	.088	-1.35	.09
		ศรท.	-225	.234	.337	-.69	.24
		สลก.	-374	.203	.067	-.77	.03
		กกค.	-108	.232	.641	-.56	.35
		กอง 1	-.013	.294	.965	-.59	.57
		กอง 2	-.060	.262	.818	-.58	.46
		กอง 4	.498	.256	.053	-.01	1.00
		กอง 3	.244	.219	.267	-.19	.68
		ภท.	-.257	.256	.316	-.76	.25
		ภทค.	.061	.305	.841	-.54	.66
		กตส.	-.429	.424	.312	-1.27	.41
		กพบ.	-.735*	.357	.041	-1.44	-.03
	กอง 1	ศรท.	-.333	.221	.134	-.77	.10
		สลก.	-.361	.282	.202	-.92	.20
		กกค.	-.095	.303	.754	-.69	.50
		กนยค.	.013	.294	.965	-.57	.59
		กอง 2	-.048	.327	.884	-.69	.60
		กอง 4	.511	.322	.114	-.12	1.15
		กอง 3	.256	.294	.384	-.32	.84
		ภท.	-.244	.322	.449	-.88	.39
		ภทค.	.074	.363	.838	-.64	.79
		กตส.	-.417	.467	.373	-1.34	.50
		กพบ.	-.722	.408	.078	-1.53	.08
		ศรท.	-.320	.295	.280	-.90	.26
	กอง 2	สลก.	-.313	.249	.209	-.80	.18
		กกค.	-.048	.272	.861	-.58	.49
		กนยค.	.060	.262	.818	-.46	.58
		กอง 1	.048	.327	.884	-.60	.69
		กอง 4	.559	.293	.058	-.02	1.14
		กอง 3	.304	.262	.247	-.21	.82
		ภท.	-.197	.293	.503	-.78	.38
		ภทค.	.122	.337	.719	-.54	.79
		กตส.	-.369	.447	.410	-1.25	.51
		กพบ.	-.675	.385	.081	-1.43	.08
		ศรท.	-.272	.263	.302	-.79	.25
	กอง 4	สลก.	-.872*	.243	.000	-1.35	-.39
		กกค.	-.606*	.267	.024	-1.13	-.08
		กนยค.	-.498	.256	.053	-1.00	.01
		กอง 1	-.511	.322	.114	-1.15	.12
		กอง 2	-.559	.293	.058	-1.14	.02
		กอง 3	-.255	.256	.321	-.76	.25
		ภท.	-.756*	.288	.009	-1.32	-.19
		ภทค.	-.437	.333	.191	-1.09	.22
		กตส.	-.928*	.444	.038	-1.80	-.05
		กพบ.	-1.233*	.381	.001	-1.99	-.48
		ศรท.	-.831*	.258	.001	-1.34	-.32
	กอง 3	สลก.	-.618*	.203	.003	-1.02	-.22
		กกค.	-.352	.232	.130	-.81	.11
		กนยค.	-.244	.219	.267	-.68	.19
		กอง 1	-.256	.294	.384	-.84	.32
		กอง 2	-.304	.262	.247	-.82	.21
		กอง 4	.255	.256	.321	-.25	.76
		ภท.	-.501	.256	.052	-1.01	.00
		ภทค.	-.182	.305	.551	-.78	.42
		กตส.	-.673	.424	.114	-1.51	.16
		กพบ.	-.979*	.357	.007	-1.68	-.27
		ศรท.	-.576*	.221	.010	-1.01	-.14
	ภท.	สลก.	-.117	.243	.631	-.59	.36
		กกค.	.149	.267	.577	-.38	.68
		กนยค.	.257	.256	.316	-.25	.76
		กอง 1	.244	.322	.449	-.39	.88
		กอง 2	.197	.293	.503	-.38	.78

			กอง 4	.756 [*]	.288	.009	.19	1.32
			กอง 3	.501	.256	.052	.00	1.01
			กพค.	.319	.333	.340	-.34	.97
			กตส.	-.172	.444	.699	-1.05	.70
			กพบ.	-.478	.381	.212	-1.23	.27
			ศรท.	-.076	.258	.770	-.58	.43
		กพค.	สลก.	-.435	.294	.141	-1.02	.14
			กกค.	-.169	.314	.591	-.79	.45
			กนยค.	-.061	.305	.841	-.66	.54
			กอง 1	-.074	.363	.838	-.79	.64
			กอง 2	-.122	.337	.719	-.79	.54
			กอง 4	.437	.333	.191	-.22	1.09
		กตส.	กอง 3	.182	.305	.551	-.42	.78
			ภท.	-.319	.333	.340	-.97	.34
			กตส.	-.491	.474	.302	-1.43	.44
			กพบ.	-.796	.416	.057	-1.62	.02
			ศรท.	-.394	.307	.200	-1.00	.21
			สลก.	.056	.416	.894	-.76	.88
		กพบ.	กกค.	.321	.431	.456	-.53	1.17
			กนยค.	.429	.424	.312	-.41	1.27
			กอง 1	.417	.467	.373	-.50	1.34
			กอง 2	.369	.447	.410	-.51	1.25
			กอง 4	.928 [*]	.444	.038	.05	1.80
			กอง 3	.673	.424	.114	-.16	1.51
		กพค.	ภท.	.172	.444	.699	-.70	1.05
			กพค.	.491	.474	.302	-.44	1.43
			กพบ.	-.306	.509	.549	-1.31	.70
			ศรท.	.097	.425	.820	-.74	.93
		กพบ.	สลก.	.361	.348	.301	-.33	1.05
			กกค.	.627	.365	.088	-.09	1.35
			กนยค.	.735 [*]	.357	.041	.03	1.44
			กอง 1	.722	.408	.078	-.08	1.53
			กอง 2	.675	.385	.081	-.08	1.43
			กอง 4	1.233 [*]	.381	.001	.48	1.99
		ศรท.	กอง 3	.979 [*]	.357	.007	.27	1.68
			ภท.	.478	.381	.212	-.27	1.23
			กพค.	.796	.416	.057	-.02	1.62
			กตส.	.306	.509	.549	-.70	1.31
			ศรท.	.402	.359	.264	-.31	1.11
		กพค.	สลก.	-.041	.205	.842	-.45	.36
			กกค.	.225	.234	.337	-.24	.69
			กนยค.	.333	.221	.134	-.10	.77
			กอง 1	.320	.295	.280	-.26	.90
			กอง 2	.272	.263	.302	-.25	.79
			กอง 4	.831 [*]	.258	.001	.32	1.34
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Scheffe	สลก.	กอง 3	.576 [*]	.221	.010	.14	1.01
			ภท.	.076	.258	.770	-.43	.58
			กพค.	.394	.307	.200	-.21	1.00
			กตส.	-.097	.425	.820	-.93	.74
			กพบ.	-.402	.359	.264	-1.11	.31
		กพบ.	กกค.	.385	.210	.984	-.56	1.33
			กนยค.	.241	.197	1.000	-.64	1.13
			กอง 1	.639	.273	.903	-.59	1.87
			กอง 2	.567	.241	.898	-.51	1.65
			กอง 4	1.017	.235	.074	-.04	2.07
			กอง 3	.754	.197	.205	-.13	1.64
			ภท.	.083	.235	1.000	-.97	1.14
		ศรท.	กพค.	.194	.285	1.000	-1.09	1.47
			กตส.	.056	.402	1.000	-1.75	1.87
			กพบ.	-.361	.337	1.000	-1.88	1.15
			ศรท.	.012	.199	1.000	-.88	.91
		กกค.	สลก.	-.385	.210	.984	-1.33	.56

	กนยค.	-143	.224	1.000	-1.15	.86
	กอง 1	.254	.293	1.000	-1.07	1.57
	กอง 2	.183	.263	1.000	-1.00	1.37
	กอง 4	.632	.258	.871	-.53	1.79
	กอง 3	.369	.224	.994	-.64	1.38
	ภท.	-.302	.258	1.000	-1.46	.86
	ภพค.	-.190	.304	1.000	-1.56	1.18
	กตส.	-.329	.417	1.000	-2.20	1.54
	ภพบ.	-.746	.353	.953	-2.34	.84
	ศรท.	-.373	.226	.994	-1.39	.64
กนยค.	สลก.	-.241	.197	1.000	-1.13	.64
	กกค.	.143	.224	1.000	-.86	1.15
	กอง 1	.397	.284	.999	-.88	1.68
	กอง 2	.326	.253	.999	-.81	1.46
	กอง 4	.775	.248	.550	-.34	1.89
	กอง 3	.513	.212	.879	-.44	1.47
	ภท.	-.158	.248	1.000	-1.27	.96
	ภพค.	-.047	.295	1.000	-1.37	1.28
	กตส.	-.186	.410	1.000	-2.03	1.66
	ภพบ.	-.603	.346	.990	-2.16	.95
	ศรท.	-.229	.214	1.000	-1.19	.73
กอง 1	สลก.	-.639	.273	.903	-1.87	.59
	กกค.	-.254	.293	1.000	-1.57	1.07
	กนยค.	-.397	.284	.999	-1.68	.88
	กอง 2	-.071	.316	1.000	-1.49	1.35
	กอง 4	.378	.312	1.000	-1.02	1.78
	กอง 3	.115	.284	1.000	-1.16	1.39
	ภท.	-.556	.312	.987	-1.96	.85
	ภพค.	-.444	.351	.999	-2.02	1.13
	กตส.	-.583	.452	.999	-2.61	1.45
	ภพบ.	-1.000	.394	.840	-2.77	.77
	ศรท.	-.627	.286	.938	-1.91	.66
กอง 2	สลก.	-.567	.241	.898	-1.65	.51
	กกค.	-.183	.263	1.000	-1.37	1.00
	กนยค.	-.326	.253	.999	-1.46	.81
	กอง 1	.071	.316	1.000	-1.35	1.49
	กอง 4	.449	.284	.995	-.83	1.73
	กอง 3	.187	.253	1.000	-.95	1.32
	ภท.	-.484	.284	.991	-1.76	.79
	ภพค.	-.373	.326	1.000	-1.84	1.09
	กตส.	-.512	.433	1.000	-2.46	1.43
	ภพบ.	-.929	.373	.856	-2.60	.75
	ศรท.	-.555	.255	.941	-1.70	.59
กอง 4	สลก.	-1.017	.235	.074	-2.07	.04
	กกค.	-.632	.258	.871	-1.79	.53
	กนยค.	-.775	.248	.550	-1.89	.34
	กอง 1	-.378	.312	1.000	-1.78	1.02
	กอง 2	-.449	.284	.995	-1.73	.83
	กอง 3	-.262	.248	1.000	-1.38	.85
	ภท.	-.933	.279	.431	-2.19	.32
	ภพค.	-.822	.322	.833	-2.27	.63
	กตส.	-.961	.430	.929	-2.89	.97
	ภพบ.	-1.378	.369	.245	-3.04	.28
	ศรท.	-1.004	.249	.143	-2.13	.12
กอง 3	สลก.	-.754	.197	.205	-1.64	.13
	กกค.	-.369	.224	.994	-1.38	.64
	กนยค.	-.513	.212	.879	-1.47	.44
	กอง 1	-.115	.284	1.000	-1.39	1.16
	กอง 2	-.187	.253	1.000	-1.32	.95
	กอง 4	.262	.248	1.000	-.85	1.38
	ภท.	-.671	.248	.768	-1.78	.44
	ภพค.	-.560	.295	.979	-1.89	.77

		กตส.	-699	.410	.991	-2.54	1.15
		กพบ.	-1.115	.346	.498	-2.67	.44
		ศรท.	-.742	.214	.368	-1.70	.22
		สลก.	-.083	.235	1.000	-1.14	.97
ภท.		กกค.	.302	.258	1.000	-.86	1.46
		กนยค.	.158	.248	1.000	-.96	1.27
		กอง 1	.556	.312	.987	-.85	1.96
		กอง 2	.484	.284	.991	-.79	1.76
		กอง 4	.933	.279	.431	-.32	2.19
		กอง 3	.671	.248	.768	-.44	1.78
		กพค.	.111	.322	1.000	-1.34	1.56
		กตส.	-.028	.430	1.000	-1.96	1.90
		กพบ.	-.444	.369	1.000	-2.10	1.21
		ศรท.	-.071	.249	1.000	-1.19	1.05
		สลก.	-.194	.285	1.000	-1.47	1.09
		กกค.	.190	.304	1.000	-1.18	1.56
กพค.		กนยค.	.047	.295	1.000	-1.28	1.37
		กอง 1	.444	.351	.999	-1.13	2.02
		กอง 2	.373	.326	1.000	-1.09	1.84
		กอง 4	.822	.322	.833	-.63	2.27
		กอง 3	.560	.295	.979	-.77	1.89
		ภท.	-.111	.322	1.000	-1.56	1.34
		กตส.	-.139	.459	1.000	-2.20	1.92
		กพบ.	-.556	.402	.999	-2.37	1.25
		ศรท.	-.182	.297	1.000	-1.52	1.15
		สลก.	-.056	.402	1.000	-1.87	1.75
		กกค.	.329	.417	1.000	-1.54	2.20
		กนยค.	.186	.410	1.000	-1.66	2.03
กตส.		กอง 1	.583	.452	.999	-1.45	2.61
		กอง 2	.512	.433	1.000	-1.43	2.46
		กอง 4	.961	.430	.929	-.97	2.89
		กอง 3	.699	.410	.991	-1.15	2.54
		ภท.	.028	.430	1.000	-1.90	1.96
		กพค.	.139	.459	1.000	-1.92	2.20
		กพบ.	-.417	.493	1.000	-2.63	1.80
		ศรท.	-.043	.411	1.000	-1.89	1.81
		สลก.	.361	.337	1.000	-1.15	1.88
		กกค.	.746	.353	.953	-.84	2.34
		กนยค.	.603	.346	.990	-.95	2.16
		กอง 1	1.000	.394	.840	-.77	2.77
กพบ.		กอง 2	.929	.373	.856	-.75	2.60
		กอง 4	1.378	.369	.245	-.28	3.04
		กอง 3	1.115	.346	.498	-.44	2.67
		ภท.	.444	.369	1.000	-1.21	2.10
		กพค.	.556	.402	.999	-1.25	2.37
		กตส.	.417	.493	1.000	-1.80	2.63
		ศรท.	.373	.347	1.000	-1.19	1.93
		สลก.	-.012	.199	1.000	-.91	.88
		กกค.	.373	.226	.994	-.64	1.39
		กนยค.	.229	.214	1.000	-.73	1.19
		กอง 1	.627	.286	.938	-.66	1.91
		กอง 2	.555	.255	.941	-.59	1.70
ศรท.		กอง 4	1.004	.249	.143	-.12	2.13
		กอง 3	.742	.214	.368	-.22	1.70
		ภท.	.071	.249	1.000	-1.05	1.19
		กพค.	.182	.297	1.000	-1.15	1.52
		กตส.	.043	.411	1.000	-1.81	1.89
		กพบ.	-.373	.347	1.000	-1.93	1.19
		กกค.	.385	.210	.068	-.03	.80
		กนยค.	.241	.197	.221	-.15	.63
		กอง 1	.639*	.273	.020	.10	1.18
		กอง 2	.567*	.241	.019	.09	1.04
LSD	สลก.						

		กอง 4	1.017 [*]	.235	.000	.55	1.48
		กอง 3	.754 [*]	.197	.000	.37	1.14
		ภพท.	.083	.235	.723	-.38	.55
		ภพค.	.194	.285	.495	-.37	.76
		ภตส.	.056	.402	.890	-.74	.85
		ภพบ.	-.361	.337	.285	-1.03	.30
		ศรท.	.012	.199	.951	-.38	.40
	กกค.	สลก.	-.385	.210	.068	-.80	.03
		กนยค.	-.143	.224	.523	-.59	.30
		กอง 1	.254	.293	.388	-.32	.83
		กอง 2	.183	.263	.489	-.34	.70
		กอง 4	.632 [*]	.258	.015	.12	1.14
		กอง 3	.369	.224	.101	-.07	.81
		ภพท.	-.302	.258	.244	-.81	.21
		ภพค.	-.190	.304	.532	-.79	.41
		ภตส.	-.329	.417	.430	-1.15	.49
		ภพบ.	-.746 [*]	.353	.036	-1.44	-.05
		ศรท.	-.373	.226	.101	-.82	.07
	กนยค.	สลก.	-.241	.197	.221	-.63	.15
		กกค.	.143	.224	.523	-.30	.59
		กอง 1	.397	.284	.163	-.16	.96
		กอง 2	.326	.253	.199	-.17	.83
		กอง 4	.775 [*]	.248	.002	.29	1.26
		กอง 3	.513 [*]	.212	.016	.10	.93
		ภพท.	-.158	.248	.524	-.65	.33
		ภพค.	-.047	.295	.874	-.63	.54
		ภตส.	-.186	.410	.651	-.99	.62
		ภพบ.	-.603	.346	.083	-1.28	.08
		ศรท.	-.229	.214	.285	-.65	.19
	กอง 1	สลก.	-.639 [*]	.273	.020	-1.18	-.10
		กกค.	-.254	.293	.388	-.83	.32
		กนยค.	-.397	.284	.163	-.96	.16
		กอง 2	-.071	.316	.821	-.69	.55
		กอง 4	.378	.312	.227	-.24	.99
		กอง 3	.115	.284	.685	-.44	.68
		ภพท.	-.556	.312	.076	-1.17	.06
		ภพค.	-.444	.351	.207	-1.14	.25
		ภตส.	-.583	.452	.198	-1.47	.31
		ภพบ.	-1.000 [*]	.394	.012	-1.78	-.22
		ศรท.	-.627 [*]	.286	.029	-1.19	-.06
	กอง 2	สลก.	-.567 [*]	.241	.019	-1.04	-.09
		กกค.	-.183	.263	.489	-.70	.34
		กนยค.	-.326	.253	.199	-.83	.17
		กอง 1	.071	.316	.821	-.55	.69
		กอง 4	.449	.284	.115	-.11	1.01
		กอง 3	.187	.253	.461	-.31	.69
		ภพท.	-.484	.284	.090	-1.04	.08
		ภพค.	-.373	.326	.254	-1.02	.27
		ภตส.	-.512	.433	.238	-1.37	.34
		ภพบ.	-.929 [*]	.373	.014	-1.66	-.19
		ศรท.	-.555 [*]	.255	.031	-1.06	-.05
	กอง 4	สลก.	-1.017 [*]	.235	.000	-1.48	-.55
		กกค.	-.632 [*]	.258	.015	-1.14	-.12
		กนยค.	-.775 [*]	.248	.002	-1.26	-.29
		กอง 1	-.378	.312	.227	-.99	.24
		กอง 2	-.449	.284	.115	-1.01	.11
		กอง 3	-.262	.248	.291	-.75	.23
		ภพท.	-.933 [*]	.279	.001	-1.48	-.38
		ภพค.	-.822 [*]	.322	.011	-1.46	-.19
		ภตส.	-.961 [*]	.430	.026	-1.81	-.11
		ภพบ.	-1.378 [*]	.369	.000	-2.11	-.65
		ศรท.	-1.004 [*]	.249	.000	-1.50	-.51

กอง 3	สลก.	-754 [*]	.197	.000	-1.14	-.37
	กกค.	-.369	.224	.101	-.81	.07
	กนยค.	-.513 [*]	.212	.016	-.93	-.10
	กอง 1	-.115	.284	.685	-.68	.44
	กอง 2	-.187	.253	.461	-.69	.31
	กอง 4	.262	.248	.291	-.23	.75
	ภท.	-.671 [*]	.248	.007	-1.16	-.18
	ภทค.	-.560	.295	.059	-1.14	.02
	กตส.	-.699	.410	.090	-1.51	.11
	ภทบ.	-1.115 [*]	.346	.001	-1.80	-.43
	ศรท.	-.742 [*]	.214	.001	-1.16	-.32
ภท.	สลก.	-.083	.235	.723	-.55	.38
	กกค.	.302	.258	.244	-.21	.81
	กนยค.	.158	.248	.524	-.33	.65
	กอง 1	.556	.312	.076	-.06	1.17
	กอง 2	.484	.284	.090	-.08	1.04
	กอง 4	.933 [*]	.279	.001	.38	1.48
	กอง 3	.671 [*]	.248	.007	.18	1.16
	ภทค.	.111	.322	.730	-.52	.75
	กตส.	-.028	.430	.949	-.88	.82
	ภทบ.	-.444	.369	.230	-1.17	.28
	ศรท.	-.071	.249	.776	-.56	.42
ภทค.	สลก.	-.194	.285	.495	-.76	.37
	กกค.	.190	.304	.532	-.41	.79
	กนยค.	.047	.295	.874	-.54	.63
	กอง 1	.444	.351	.207	-.25	1.14
	กอง 2	.373	.326	.254	-.27	1.02
	กอง 4	.822 [*]	.322	.011	.19	1.46
	กอง 3	.560	.295	.059	-.02	1.14
	ภท.	-.111	.322	.730	-.75	.52
	กตส.	-.139	.459	.762	-1.04	.77
	ภทบ.	-.556	.402	.169	-1.35	.24
	ศรท.	-.182	.297	.540	-.77	.40
กตส.	สลก.	-.056	.402	.890	-.85	.74
	กกค.	.329	.417	.430	-.49	1.15
	กนยค.	.186	.410	.651	-.62	.99
	กอง 1	.583	.452	.198	-.31	1.47
	กอง 2	.512	.433	.238	-.34	1.37
	กอง 4	.961 [*]	.430	.026	.11	1.81
	กอง 3	.699	.410	.090	-.11	1.51
	ภท.	.028	.430	.949	-.82	.88
	ภทค.	.139	.459	.762	-.77	1.04
	ภทบ.	-.417	.493	.399	-1.39	.56
	ศรท.	-.043	.411	.916	-.85	.77
ภทบ.	สลก.	.361	.337	.285	-.30	1.03
	กกค.	.746 [*]	.353	.036	.05	1.44
	กนยค.	.603	.346	.083	-.08	1.28
	กอง 1	1.000 [*]	.394	.012	.22	1.78
	กอง 2	.929 [*]	.373	.014	.19	1.66
	กอง 4	1.378 [*]	.369	.000	.65	2.11
	กอง 3	1.115 [*]	.346	.001	.43	1.80
	ภท.	.444	.369	.230	-.28	1.17
	ภทค.	.556	.402	.169	-.24	1.35
	กตส.	.417	.493	.399	-.56	1.39
	ศรท.	.373	.347	.283	-.31	1.06
ศรท.	สลก.	-.012	.199	.951	-.40	.38
	กกค.	.373	.226	.101	-.07	.82
	กนยค.	.229	.214	.285	-.19	.65
	กอง 1	.627 [*]	.286	.029	.06	1.19
	กอง 2	.555 [*]	.255	.031	.05	1.06
	กอง 4	1.004 [*]	.249	.000	.51	1.50
	กอง 3	.742 [*]	.214	.001	.32	1.16

				ภพท.	.071	.249	.776	-.42	.56
				ภพค.	.182	.297	.540	-.40	.77
				กตส.	.043	.411	.916	-.77	.85
				กพบ.	-.373	.347	.283	-1.06	.31
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Scheffe	สลก.	กกค.	.394	.217	.986	-.58	1.37	
			กนยค.	.488	.204	.888	-.43	1.40	
			กอง 1	.607	.283	.947	-.67	1.88	
			กอง 2	.489	.249	.973	-.63	1.61	
			กอง 4	.882	.243	.294	-.21	1.98	
			กอง 3	.901	.204	.060	-.02	1.82	
			ภพท.	.249	.243	1.000	-.85	1.34	
			ภพค.	.382	.295	.999	-.95	1.71	
			กตส.	.069	.417	1.000	-1.81	1.95	
			กพบ.	-.160	.349	1.000	-1.73	1.41	
			ศรท.	.172	.206	1.000	-.76	1.10	
			สลก.	-.394	.217	.986	-1.37	.58	
		กกค.	กนยค.	.094	.232	1.000	-.95	1.14	
			กอง 1	.213	.304	1.000	-1.16	1.58	
			กอง 2	.095	.273	1.000	-1.13	1.32	
			กอง 4	.488	.268	.985	-.72	1.69	
			กอง 3	.507	.232	.940	-.54	1.55	
			ภพท.	-.145	.268	1.000	-1.35	1.06	
			ภพค.	-.012	.316	1.000	-1.43	1.41	
			กตส.	-.324	.432	1.000	-2.27	1.62	
			กพบ.	-.554	.367	.997	-2.20	1.09	
			ศรท.	-.222	.234	1.000	-1.28	.83	
		กนยค.	สลก.	-.488	.204	.888	-1.40	.43	
			กกค.	-.094	.232	1.000	-1.14	.95	
			กอง 1	.119	.295	1.000	-1.21	1.44	
			กอง 2	.001	.263	1.000	-1.18	1.18	
			กอง 4	.394	.257	.997	-.76	1.55	
			กอง 3	.413	.220	.980	-.57	1.40	
			ภพท.	-.239	.257	1.000	-1.39	.92	
			ภพค.	-.106	.306	1.000	-1.48	1.27	
			กตส.	-.418	.425	1.000	-2.33	1.49	
			กพบ.	-.647	.359	.986	-2.26	.97	
			ศรท.	-.316	.222	.998	-1.31	.68	
		กอง 1	สลก.	-.607	.283	.947	-1.88	.67	
			กกค.	-.213	.304	1.000	-1.58	1.16	
			กนยค.	-.119	.295	1.000	-1.44	1.21	
			กอง 2	-.118	.328	1.000	-1.59	1.36	
			กอง 4	.275	.323	1.000	-1.18	1.73	
			กอง 3	.294	.295	1.000	-1.03	1.62	
			ภพท.	-.358	.323	1.000	-1.81	1.10	
			ภพค.	-.225	.364	1.000	-1.86	1.41	
			กตส.	-.538	.469	1.000	-2.64	1.57	
			กพบ.	-.767	.409	.981	-2.61	1.07	
			ศรท.	-.435	.296	.998	-1.77	.90	
		กอง 2	สลก.	-.489	.249	.973	-1.61	.63	
			กกค.	-.095	.273	1.000	-1.32	1.13	
			กนยค.	-.001	.263	1.000	-1.18	1.18	
			กอง 1	.118	.328	1.000	-1.36	1.59	
			กอง 4	.393	.294	.999	-.93	1.72	
			กอง 3	.412	.263	.996	-.77	1.59	
			ภพท.	-.240	.294	1.000	-1.56	1.08	
			ภพค.	-.107	.338	1.000	-1.63	1.41	
			กตส.	-.420	.449	1.000	-2.44	1.60	
			กพบ.	-.649	.386	.992	-2.39	1.09	
			ศรท.	-.317	.264	1.000	-1.51	.87	
		กอง 4	สลก.	-.882	.243	.294	-1.98	.21	
			กกค.	-.488	.268	.985	-1.69	.72	
			กนยค.	-.394	.257	.997	-1.55	.76	

	กอง 3	กอง 1	-275	.323	1.000	-1.73	1.18
		กอง 2	-.393	.294	.999	-1.72	.93
		กอง 3	.019	.257	1.000	-1.14	1.17
		ภท.	-.633	.289	.938	-1.93	.67
		ภพค.	-.500	.334	.997	-2.00	1.00
		กตส.	-.812	.446	.985	-2.82	1.19
		ภพบ.	-1.042	.383	.762	-2.76	.68
		ศรท.	-.710	.259	.752	-1.87	.45
		สลก.	-.901	.204	.060	-1.82	.02
		ภกค.	-.507	.232	.940	-1.55	.54
		กนยค.	-.413	.220	.980	-1.40	.57
		กอง 1	-.294	.295	1.000	-1.62	1.03
		กอง 2	-.412	.263	.996	-1.59	.77
		กอง 4	-.019	.257	1.000	-1.17	1.14
		ภท.	-.653	.257	.838	-1.81	.50
		ภพค.	-.519	.306	.992	-1.90	.86
		กตส.	-.832	.425	.973	-2.74	1.08
		ภพบ.	-1.061	.359	.645	-2.67	.55
		ศรท.	-.729	.222	.464	-1.73	.27
	ภท.	สลก.	-.249	.243	1.000	-1.34	.85
		ภกค.	.145	.268	1.000	-1.06	1.35
		กนยค.	.239	.257	1.000	-.92	1.39
	ภพค.	กอง 1	.358	.323	1.000	-1.10	1.81
		กอง 2	.240	.294	1.000	-1.08	1.56
		กอง 4	.633	.289	.938	-.67	1.93
		กอง 3	.653	.257	.838	-.50	1.81
		ภพค.	.133	.334	1.000	-1.37	1.63
		กตส.	-.179	.446	1.000	-2.18	1.82
		ภพบ.	-.408	.383	1.000	-2.13	1.31
		ศรท.	-.077	.259	1.000	-1.24	1.09
		สลก.	-.382	.295	.999	-1.71	.95
		ภกค.	.012	.316	1.000	-1.41	1.43
		กนยค.	.106	.306	1.000	-1.27	1.48
		กอง 1	.225	.364	1.000	-1.41	1.86
		กอง 2	.107	.338	1.000	-1.41	1.63
		กอง 4	.500	.334	.997	-1.00	2.00
		กอง 3	.519	.306	.992	-.86	1.90
	กตส.	ภท.	-.133	.334	1.000	-1.63	1.37
		กตส.	-.312	.476	1.000	-2.45	1.83
		ภพบ.	-.542	.417	.999	-2.42	1.34
		ศรท.	-.210	.308	1.000	-1.59	1.17
		สลก.	-.069	.417	1.000	-1.95	1.81
		ภกค.	.324	.432	1.000	-1.62	2.27
		กนยค.	.418	.425	1.000	-1.49	2.33
		กอง 1	.538	.469	1.000	-1.57	2.64
		กอง 2	.420	.449	1.000	-1.60	2.44
		กอง 4	.813	.446	.985	-1.19	2.82
		กอง 3	.832	.425	.973	-1.08	2.74
		ภท.	.179	.446	1.000	-1.82	2.18
		ภพค.	.313	.476	1.000	-1.83	2.45
		ภพบ.	-.229	.511	1.000	-2.53	2.07
	ภพบ.	ศรท.	.103	.427	1.000	-1.82	2.02
		สลก.	.160	.349	1.000	-1.41	1.73
		ภกค.	.554	.367	.997	-1.09	2.20
		กนยค.	.647	.359	.986	-.97	2.26
		กอง 1	.767	.409	.981	-1.07	2.61
		กอง 2	.649	.386	.992	-1.09	2.39
		กอง 4	1.042	.383	.762	-.68	2.76
		กอง 3	1.061	.359	.645	-.55	2.67
		ภท.	.408	.383	1.000	-1.31	2.13
		ภพค.	.542	.417	.999	-1.34	2.42
		กตส.	.229	.511	1.000	-2.07	2.53

	ศรท.	ศรท.	.332	.360	1.000	-1.29	1.95
		สลก.	-.172	.206	1.000	-1.10	.76
		กกค.	.222	.234	1.000	-.83	1.28
		กนยค.	.316	.222	.998	-.68	1.31
		กอง 1	.435	.296	.998	-.90	1.77
		กอง 2	.317	.264	1.000	-.87	1.51
		กอง 4	.710	.259	.752	-.45	1.87
		กอง 3	.729	.222	.464	-.27	1.73
		ภท.	.077	.259	1.000	-1.09	1.24
		ภพค.	.210	.308	1.000	-1.17	1.59
		กตส.	-.103	.427	1.000	-2.02	1.82
		ภพบ.	-.332	.360	1.000	-1.95	1.29
	LSD สลก.	กกค.	.394	.217	.072	-.04	.82
		กนยค.	.488 [*]	.204	.018	.09	.89
		กอง 1	.607 [*]	.283	.033	.05	1.17
		กอง 2	.489	.249	.051	.00	.98
		กอง 4	.882 [*]	.243	.000	.40	1.36
		กอง 3	.901 [*]	.204	.000	.50	1.30
		ภท.	.249	.243	.308	-.23	.73
		ภพค.	.382	.295	.197	-.20	.96
		กตส.	.069	.417	.868	-.75	.89
		ภพบ.	-.160	.349	.648	-.85	.53
		ศรท.	.172	.206	.405	-.23	.58
		สลก.	-.394	.217	.072	-.82	.04
	กกค.	กนยค.	.094	.232	.687	-.36	.55
		กอง 1	.213	.304	.485	-.39	.81
		กอง 2	.095	.273	.728	-.44	.63
		กอง 4	.488	.268	.070	-.04	1.02
		กอง 3	.507 [*]	.232	.030	.05	.97
		ภท.	-.145	.268	.588	-.67	.38
		ภพค.	-.012	.316	.970	-.63	.61
		กตส.	-.324	.432	.454	-1.18	.53
		ภพบ.	-.554	.367	.133	-1.28	.17
		ศรท.	-.222	.234	.345	-.68	.24
	กนยค.	สลก.	-.488 [*]	.204	.018	-.89	-.09
		กกค.	-.094	.232	.687	-.55	.36
		กอง 1	.119	.295	.686	-.46	.70
		กอง 2	.001	.263	.996	-.52	.52
		กอง 4	.394	.257	.126	-.11	.90
		กอง 3	.413	.220	.061	-.02	.85
		ภท.	-.239	.257	.353	-.75	.27
		ภพค.	-.106	.306	.730	-.71	.50
		กตส.	-.418	.425	.327	-1.26	.42
		ภพบ.	-.647	.359	.073	-1.35	.06
		ศรท.	-.316	.222	.156	-.75	.12
	กอง 1	สลก.	-.607 [*]	.283	.033	-1.17	-.05
		กกค.	-.213	.304	.485	-.81	.39
		กนยค.	-.119	.295	.686	-.70	.46
		กอง 2	-.118	.328	.720	-.76	.53
		กอง 4	.275	.323	.396	-.36	.91
		กอง 3	.294	.295	.319	-.29	.88
		ภท.	-.358	.323	.269	-1.00	.28
		ภพค.	-.225	.364	.537	-.94	.49
		กตส.	-.538	.469	.253	-1.46	.39
		ภพบ.	-.767	.409	.062	-1.57	.04
		ศรท.	-.435	.296	.144	-1.02	.15
	กอง 2	สลก.	-.489	.249	.051	-.98	.00
		กกค.	-.095	.273	.728	-.63	.44
		กนยค.	-.001	.263	.996	-.52	.52
		กอง 1	.118	.328	.720	-.53	.76
		กอง 4	.393	.294	.184	-.19	.97
		กอง 3	.412	.263	.118	-.11	.93

กอง 4	ภพท.	-240	.294	.415	-.82	.34
	ภพค.	-107	.338	.752	-.77	.56
	กตส.	-420	.449	.351	-1.31	.47
	ภพบ.	-.649	.386	.095	-1.41	.11
	ศรท.	-.317	.264	.232	-.84	.20
	สลก.	-.882*	.243	.000	-1.36	-.40
	กกค.	-.488	.268	.070	-1.02	.04
	กนยค.	-.394	.257	.126	-.90	.11
	กอง 1	-.275	.323	.396	-.91	.36
	กอง 2	-.393	.294	.184	-.97	.19
	กอง 3	.019	.257	.940	-.49	.53
	ภพท.	-.633*	.289	.030	-1.20	-.06
	ภพค.	-.500	.334	.136	-1.16	.16
	กตส.	-.812	.446	.070	-1.69	.07
	ภพบ.	-1.042*	.383	.007	-1.80	-.29
	ศรท.	-.710*	.259	.007	-1.22	-.20
กอง 3	สลก.	-.901*	.204	.000	-1.30	-.50
	กกค.	-.507*	.232	.030	-.97	-.05
	กนยค.	-.413	.220	.061	-.85	.02
	กอง 1	-.294	.295	.319	-.88	.29
	กอง 2	-.412	.263	.118	-.93	.11
	กอง 4	-.019	.257	.940	-.53	.49
	ภพท.	-.653*	.257	.012	-1.16	-.15
	ภพค.	-.519	.306	.092	-1.12	.08
	กตส.	-.832	.425	.052	-1.67	.01
	ภพบ.	-1.061*	.359	.003	-1.77	-.35
	ศรท.	-.729*	.222	.001	-1.17	-.29
ภพท.	สลก.	-.249	.243	.308	-.73	.23
	กกค.	.145	.268	.588	-.38	.67
	กนยค.	.239	.257	.353	-.27	.75
	กอง 1	.358	.323	.269	-.28	1.00
	กอง 2	.240	.294	.415	-.34	.82
	กอง 4	.633*	.289	.030	.06	1.20
	กอง 3	.653*	.257	.012	.15	1.16
	ภพค.	.133	.334	.690	-.53	.79
	กตส.	-.179	.446	.688	-1.06	.70
	ภพบ.	-.408	.383	.287	-1.16	.35
	ศรท.	-.077	.259	.767	-.59	.43
ภพค.	สลก.	-.382	.295	.197	-.96	.20
	กกค.	.012	.316	.970	-.61	.63
	กนยค.	.106	.306	.730	-.50	.71
	กอง 1	.225	.364	.537	-.49	.94
	กอง 2	.107	.338	.752	-.56	.77
	กอง 4	.500	.334	.136	-.16	1.16
	กอง 3	.519	.306	.092	-.08	1.12
	ภพท.	-.133	.334	.690	-.79	.53
	กตส.	-.312	.476	.512	-1.25	.63
	ภพบ.	-.542	.417	.196	-1.36	.28
	ศรท.	-.210	.308	.496	-.82	.40
กตส.	สลก.	-.069	.417	.868	-.89	.75
	กกค.	.324	.432	.454	-.53	1.18
	กนยค.	.418	.425	.327	-.42	1.26
	กอง 1	.538	.469	.253	-.39	1.46
	กอง 2	.420	.449	.351	-.47	1.31
	กอง 4	.813	.446	.070	-.07	1.69
	กอง 3	.832	.425	.052	-.01	1.67
	ภพท.	.179	.446	.688	-.70	1.06
	ภพค.	.313	.476	.512	-.63	1.25
	ภพบ.	-.229	.511	.654	-1.24	.78
	ศรท.	.103	.427	.810	-.74	.94
ภพบ.	สลก.	.160	.349	.648	-.53	.85
	กกค.	.554	.367	.133	-.17	1.28

	ศรท.	กนยค.	.647	.359	.073	-.06	1.35
		กอง 1	.767	.409	.062	-.04	1.57
		กอง 2	.649	.386	.095	-.11	1.41
		กอง 4	1.042 [*]	.383	.007	.29	1.80
		กอง 3	1.061 [*]	.359	.003	.35	1.77
		ภพท.	.408	.383	.287	-.35	1.16
		ภพค.	.542	.417	.196	-.28	1.36
		กตส.	.229	.511	.654	-.78	1.24
		ศรท.	.332	.360	.358	-.38	1.04
		สลก.	-.172	.206	.405	-.58	.23
		ภกค.	.222	.234	.345	-.24	.68
		กนยค.	.316	.222	.156	-.12	.75
		กอง 1	.435	.296	.144	-.15	1.02
		กอง 2	.317	.264	.232	-.20	.84
		กอง 4	.710 [*]	.259	.007	.20	1.22
		กอง 3	.729 [*]	.222	.001	.29	1.17
		ภพท.	.077	.259	.767	-.43	.59
		ภพค.	.210	.308	.496	-.40	.82
		กตส.	-.103	.427	.810	-.94	.74
		ภพบ.	-.332	.360	.358	-1.04	.38

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

		ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	
หน่วยงานที่สังกัด		N	Subset for alpha = 0.05
			1
Scheffe ^{a, b}	กอง 1	10	3.13
	กอง 4	15	3.23
	กอง 3	26	3.26
	ภพค.	9	3.69
	ภกค.	21	3.70
	กอง 2	14	3.80
	กนยค.	26	4.03
	ภพท.	15	4.05
	ศรท.	25	4.09
	กตส.	4	4.13
	ภพบ.	6	4.25
	สลก.	36	4.32
	Sig.		.279

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 11.709. b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา			
หน่วยงานที่สังกัด			Subset for alpha = 0.05
N			1
Scheffe ^{a, b}	กอง 4	15	3.33
	กอง 3	26	3.56
	กอง 1	10	3.65
	ภพค.	9	3.78
	กอง 2	14	3.91
	ภกค.	21	3.94
	ภพท.	15	4.10
	กนยค.	26	4.11
	กตส.	4	4.25
	ศรท.	25	4.25
	ภพบ.	6	4.38
	สลก.	36	4.42
	Sig.		.249

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

		Subset for alpha = 0.05	
หน่วยงานที่สังกัด		1	
N			
Scheffe ^{a, b}	กอง 4	15	3.42
	กอง 1	10	3.60
	กอง 3	26	3.64
	กอง 2	14	3.88
	กกค.	21	3.94
	กนยค.	26	3.95
	กพค.	9	4.22
	กตส.	4	4.25
	ศรท.	25	4.28
	ภท.	15	4.28
	สลก.	36	4.35
	กพบ.	6	4.38
	Sig.		.615

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

		Subset for alpha = 0.05	
หน่วยงานที่สังกัด		1	
N			
Scheffe ^{a, b}	กอง 4	15	3.49
	กอง 3	26	3.74
	กพค.	9	3.93
	กนยค.	26	3.99
	กอง 1	10	4.00
	กอง 2	14	4.05
	กกค.	21	4.10
	ภท.	15	4.24
	ศรท.	25	4.32
	สลก.	36	4.36
	กตส.	4	4.42
	กพบ.	6	4.72
	Sig.		.227

การยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข

		Subset for alpha = 0.05	
หน่วยงานที่สังกัด		1	
N			
Scheffe ^{a, b}	กอง 4	15	3.29
	กอง 3	26	3.55
	กอง 1	10	3.67
	กอง 2	14	3.74
	กกค.	21	3.92
	กนยค.	26	4.06
	กพค.	9	4.11
	ภท.	15	4.22
	กตส.	4	4.25
	ศรท.	25	4.29
	สลก.	36	4.31
	กพบ.	6	4.67
	Sig.		.069

การติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์

		Subset for alpha = 0.05	
หน่วยงานที่สังกัด		1	
N			
Scheffe ^{a, b}	กอง 3	26	3.48
	กอง 4	15	3.50
	กอง 1	10	3.78
	กอง 2	14	3.89
	กนยค.	26	3.89
	กกค.	21	3.99

กพค.	9	4.00
กภท.	15	4.13
ศรท.	25	4.21
กตส.	4	4.31
สลก.	36	4.38
กพบ.	6	4.54
Sig.		.489

Oneway

		Descriptives				95% Confidence Interval for Mean
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ข้าราชการ	73	4.06	.785	.092	3.88
	พนักงานราชการ	77	3.66	.784	.089	3.48
	จ้างเหมาบริการ	57	3.79	1.013	.134	3.52
	Total	207	3.84	.866	.060	3.72
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	ข้าราชการ	73	4.21	.692	.081	4.05
	พนักงานราชการ	77	3.83	.715	.081	3.67
	จ้างเหมาบริการ	57	3.94	.851	.113	3.71
	Total	207	4.00	.761	.053	3.89
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ข้าราชการ	73	4.14	.798	.093	3.95
	พนักงานราชการ	77	3.94	.748	.085	3.77
	จ้างเหมาบริการ	57	3.95	.895	.119	3.71
	Total	207	4.01	.810	.056	3.90
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ข้าราชการ	73	4.22	.859	.101	4.02
	พนักงานราชการ	77	3.97	.751	.086	3.80
	จ้างเหมาบริการ	57	4.06	.839	.111	3.84
	Total	207	4.09	.818	.057	3.97
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	ข้าราชการ	73	4.19	.720	.084	4.02
	พนักงานราชการ	77	3.81	.794	.090	3.63
	จ้างเหมาบริการ	57	3.98	.921	.122	3.73
	Total	207	3.99	.819	.057	3.88
ด้านการติดตาม สอดส่อง พดติการณ์ฯ	ข้าราชการ	73	4.12	.860	.101	3.92
	พนักงานราชการ	77	3.86	.788	.090	3.68
	จ้างเหมาบริการ	57	3.99	.842	.112	3.77
	Total	207	3.99	.833	.058	3.88

		Descriptives		
		95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
		Upper Bound		
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ข้าราชการ	4.24	1	5
	พนักงานราชการ	3.84	2	5
	จ้างเหมาบริการ	4.05	1	5
	Total	3.95	1	5
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	ข้าราชการ	4.37	2	5
	พนักงานราชการ	4.00	2	5
	จ้างเหมาบริการ	4.16	1	5
	Total	4.10	1	5
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ข้าราชการ	4.33	2	5
	พนักงานราชการ	4.11	1	5
	จ้างเหมาบริการ	4.18	1	5
	Total	4.13	1	5
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ข้าราชการ	4.42	1	5
	พนักงานราชการ	4.14	2	5
	จ้างเหมาบริการ	4.29	1	5
	Total	4.20	1	5
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	ข้าราชการ	4.36	3	5
	พนักงานราชการ	3.99	1	5
	จ้างเหมาบริการ	4.22	1	5
	Total	4.10	1	5
ด้านการติดตาม สอดส่อง พดติการณ์ฯ	ข้าราชการ	4.32	1	5
	พนักงานราชการ	4.04	2	5
	จ้างเหมาบริการ	4.21	2	5
	Total	4.10	1	5

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Between Groups	6.075	2	3.037	4.174	.017
	Within Groups	148.466	204	.728		
	Total	154.540	206			
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Between Groups	5.614	2	2.807	5.031	.007
	Within Groups	113.820	204	.558		
	Total	119.435	206			
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Between Groups	1.788	2	.894	1.368	.257
	Within Groups	133.293	204	.653		
	Total	135.082	206			
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Between Groups	2.377	2	1.189	1.791	.169
	Within Groups	135.391	204	.664		
	Total	137.768	206			
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Between Groups	5.371	2	2.685	4.127	.017
	Within Groups	132.727	204	.651		
	Total	138.098	206			
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Between Groups	2.590	2	1.295	1.885	.155
	Within Groups	140.198	204	.687		
	Total	142.788	206			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons								
Dependent Variable		(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Scheffe	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.396 [*]	.139	.019	.05	.74
			จ้างเหมาบริการ	.273	.151	.196	-.10	.64
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.396 [*]	.139	.019	-.74	-.05
			จ้างเหมาบริการ	-.123	.149	.713	-.49	.24
		จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.273	.151	.196	-.64	.10
			พนักงานราชการ	.123	.149	.713	-.24	.49
	LSD	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.396 [*]	.139	.005	.12	.67
			จ้างเหมาบริการ	.273	.151	.072	-.02	.57
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.396 [*]	.139	.005	-.67	-.12
			จ้างเหมาบริการ	-.123	.149	.411	-.42	.17
		จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.273	.151	.072	-.57	.02
			พนักงานราชการ	.123	.149	.411	-.17	.42
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Scheffe	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.378 [*]	.122	.009	.08	.68
			จ้างเหมาบริการ	.274	.132	.119	-.05	.60
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.378 [*]	.122	.009	-.68	-.08
			จ้างเหมาบริการ	-.104	.131	.728	-.43	.22
		จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.274	.132	.119	-.60	.05
			พนักงานราชการ	.104	.131	.728	-.22	.43
	LSD	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.378 [*]	.122	.002	.14	.62
			จ้างเหมาบริการ	.274 [*]	.132	.039	.01	.53
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.378 [*]	.122	.002	-.62	-.14
			จ้างเหมาบริการ	-.104	.131	.426	-.36	.15
		จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.274 [*]	.132	.039	-.53	-.01
			พนักงานราชการ	.104	.131	.426	-.15	.36
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Scheffe	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.196	.132	.336	-.13	.52
			จ้างเหมาบริการ	.193	.143	.403	-.16	.55
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.196	.132	.336	-.52	.13
			จ้างเหมาบริการ	-.003	.141	1.000	-.35	.35
		จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.193	.143	.403	-.55	.16
			พนักงานราชการ	.003	.141	1.000	-.35	.35
	LSD	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.196	.132	.140	-.06	.46
			จ้างเหมาบริการ	.193	.143	.178	-.09	.47
		พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.196	.132	.140	-.46	.06
			จ้างเหมาบริการ	-.003	.141	.986	-.28	.28
จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.193	.143	.178	-.47	.09		
	พนักงานราชการ	.003	.141	.986	-.28	.28		
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Scheffe	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.250	.133	.175	-.08	.58

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย			
ตำแหน่งงาน		Subset for alpha = 0.05	
		1	
Scheffe ^{a, b}	พนักงานราชการ	77	3.97
	จ้างเหมาบริการ	57	4.06
	ข้าราชการ	73	4.22
	Sig.		.206

ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข			
ตำแหน่งงาน		Subset for alpha = 0.05	
		1	2
Scheffe ^{a, b}	พนักงานราชการ	77	3.81
	จ้างเหมาบริการ	57	3.98
	ข้าราชการ	73	4.19
	Sig.	.503	.301

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์		
ตำแหน่งงาน		Subset for alpha = 0.05
		1
Scheffe ^{a, b}	พนักงานราชการ	77
	จ้างเหมาบริการ	57
	ข้าราชการ	73
	Sig.	.184

Oneway

		Descriptives					95% Confidence Interval for Mean			
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error		Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
ด้านรับเรื่องราร้องทุกข์	นิติกร	34	3.65	1.032	.177		3.29	4.01	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	3.68	.723	.093		3.50	3.87	2	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	3.92	.753	.307		3.13	4.71	3	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	3.50	.577	.289		2.58	4.42	3	4
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.25	.250	.144		3.63	4.87	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.11	.818	.188		3.71	4.50	2	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.45	.326	.146		4.05	4.85	4	5
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.38	.177	.125		2.79	5.96	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.50	.250	.144		3.88	5.12	4	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.25	.	.		.	.	4	4
	นักวิชาการเผยแพร่	2	3.50	.707	.500		-2.85	9.85	3	4
	เจ้าหน้าที่งานธุรการ	11	3.66	1.056	.319		2.95	4.37	2	5
	เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	2	4.88	.177	.125		3.29	6.46	5	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.88	.433	.217		3.19	4.56	4	4
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.92	.144	.083		4.56	5.28	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.76	1.005	.170		3.41	4.10	1	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.92	.847	.346		3.03	4.81	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	3.50	.	.		.	.	4	4
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.		.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.		.	.	5	5
	ผอ.	3	4.92	.144	.083		4.56	5.28	5	5
	Total	207	3.84	.866	.060		3.72	3.95	1	5
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	นิติกร	34	3.82	1.029	.176		3.46	4.18	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	3.83	.593	.076		3.68	3.98	3	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	4.17	.438	.179		3.71	4.63	4	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	3.56	.427	.213		2.88	4.24	3	4
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.33	.520	.300		3.04	5.63	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.32	.628	.144		4.01	4.62	3	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.75	.433	.194		4.21	5.29	4	5
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.38	.530	.375		-.39	9.14	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	5.00	.000	.000		5.00	5.00	5	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	.	.		.	.	4	4
	นักวิชาการเผยแพร่	2	4.13	.177	.125		2.54	5.71	4	4

	เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	3.68	1.037	.313	2.98	4.38	2	5
	เจ้าหน้าที่พัสดุ	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	4.06	.554	.277	3.18	4.94	4	5
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.83	.289	.167	4.12	5.55	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.99	.738	.125	3.73	4.24	2	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.00	.775	.316	3.19	4.81	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	3.75	.	.	.	.	4	4
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	ผอ.	3	4.67	.289	.167	3.95	5.38	5	5
	Total	207	4.00	.761	.053	3.89	4.10	1	5
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	นิติกร	34	3.83	1.078	.185	3.45	4.21	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	3.89	.670	.086	3.71	4.06	2	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	4.25	.548	.224	3.68	4.82	4	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	4.06	.875	.438	2.67	5.45	3	5
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.33	.520	.300	3.04	5.63	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.17	.939	.215	3.72	4.62	2	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.65	.487	.218	4.04	5.26	4	5
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.83	.289	.167	4.12	5.55	5	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	นักวิชาการเผยแพร่	2	4.25	.000	.000	4.25	4.25	4	4
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	4.02	.637	.192	3.59	4.45	3	5
	เจ้าหน้าที่พัสดุ	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.63	.722	.361	2.48	4.77	3	4
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.94	.781	.132	3.67	4.21	2	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.75	.880	.359	2.83	4.67	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.75	.	.	.	.	5	5
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	ผอ.	3	4.83	.289	.167	4.12	5.55	5	5
	Total	207	4.01	.810	.056	3.90	4.13	1	5
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	นิติกร	34	3.96	1.133	.194	3.57	4.36	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	4.01	.651	.083	3.84	4.17	3	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	4.11	.807	.330	3.26	4.96	3	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	3.83	.882	.441	2.43	5.24	3	5
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.44	.509	.294	3.18	5.71	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.16	.971	.223	3.69	4.63	2	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.67	.471	.211	4.08	5.25	4	5
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.33	.471	.333	.10	8.57	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.67	.577	.333	3.23	6.10	4	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.67	.	.	.	.	5	5
	นักวิชาการเผยแพร่	2	4.00	.000	.000	4.00	4.00	4	4
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	3.94	.892	.269	3.34	4.54	2	5
	เจ้าหน้าที่พัสดุ	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.92	1.067	.534	2.22	5.61	3	5
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	4.07	.731	.124	3.82	4.32	2	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.00	.760	.310	3.20	4.80	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	ผอ.	3	4.89	.192	.111	4.41	5.37	5	5
	Total	207	4.09	.818	.057	3.97	4.20	1	5
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	นิติกร	34	3.74	1.018	.175	3.38	4.09	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	3.87	.723	.093	3.68	4.05	1	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	4.11	.807	.330	3.26	4.96	3	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	3.92	.833	.417	2.59	5.24	3	5
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.33	.577	.333	2.90	5.77	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.21	.795	.182	3.83	4.59	3	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.47	.380	.170	3.99	4.94	4	5

	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.236	.167	2.38	6.62	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.67	.333	.192	3.84	5.49	4	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	นักวิชาการเผยแพร่	2	4.17	.236	.167	2.05	6.28	4	4
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	3.91	.844	.255	3.34	4.48	3	5
	เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.67	.609	.304	2.70	4.64	3	4
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.93	.843	.143	3.64	4.22	2	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.17	.810	.331	3.32	5.02	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	ผอ.	3	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	Total	207	3.99	.819	.057	3.88	4.10	1	5
ด้านการติดตาม สอดคล้อง พฤติการณ์ฯ	นิติกร	34	3.85	1.008	.173	3.50	4.20	1	5
	นักสืบสวนสอบสวน	61	3.86	.749	.096	3.67	4.05	2	5
	นักทรัพยากรบุคคล	6	4.17	.753	.307	3.38	4.96	3	5
	นักประชาสัมพันธ์	4	3.94	.826	.413	2.62	5.25	3	5
	นักจัดงานทั่วไป	3	4.50	.500	.289	3.26	5.74	4	5
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.00	1.064	.244	3.49	4.51	2	5
	นักวิชาการพัสดุ	5	4.60	.548	.245	3.92	5.28	4	5
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.50	.500	.289	3.26	5.74	4	5
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.25	.	.	.	.	4	4
	นักวิชาการเผยแพร่	2	3.88	.177	.125	2.29	5.46	4	4
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	3.89	.745	.225	3.39	4.39	3	5
	เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	2	4.50	.707	.500	-1.85	10.85	4	5
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.63	.750	.375	2.43	4.82	3	5
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	5.00	.000	.000	5.00	5.00	5	5
	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.96	.778	.131	3.69	4.22	2	5
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	4.08	.917	.375	3.12	5.05	3	5
	เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.75	.	.	.	.	5	5
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.00	.	.	.	.	5	5
	ผอ.	3	4.83	.289	.167	4.12	5.55	5	5
	Total	207	3.99	.833	.058	3.88	4.10	1	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Between Groups	21.200	20	1.060	1.479	.093
	Within Groups	133.340	186	.717		
	Total	154.540	206			
ด้านการแก้ไขปัญหारेื่อร้องทุกข์และ ให้คำปรึกษา	Between Groups	19.179	20	.959	1.779	.025
	Within Groups	100.255	186	.539		
	Total	119.435	206			
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	Between Groups	17.036	20	.852	1.342	.157
	Within Groups	118.045	186	.635		
	Total	135.082	206			
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Between Groups	12.057	20	.603	.892	.598
	Within Groups	125.711	186	.676		
	Total	137.768	206			
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขฯ	Between Groups	18.031	20	.902	1.397	.128
	Within Groups	120.067	186	.646		
	Total	138.098	206			
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Between Groups	14.928	20	.746	1.086	.367
	Within Groups	127.860	186	.687		
	Total	142.788	206			

T-Test

		Group Statistics			
	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	ชาย	73	3.9893	.75633	.08852
	หญิง	134	3.9838	.74389	.06426

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	Equal variances assumed	.008	.927	.051	205
	Equal variances not assumed			.050	145.941

Independent Samples Test

				t-test for Equality of Means	
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	Equal variances assumed	.960	.00551	.10885	-20910 -21068
	Equal variances not assumed	.960	.00551	.10939	

Independent Samples Test

				t-test for Equality of Means	
				95% Confidence Interval of the Difference Upper	
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	Equal variances assumed			.22013	
	Equal variances not assumed			.22170	

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	Cohen's d	.74828	.007	-.278	.292
	Hedges' correction	.75103	.007	-.277	.291
	Glass's delta	.74389	.007	-.278	.293

Oneway

Descriptives

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
20-30 ปี		47	3.9637	.74420	.10855	3.7451	4.1822	2.11	5.00
31-40 ปี		73	3.8838	.75082	.08788	3.7086	4.0589	1.17	5.00
41-50 ปี		69	4.1000	.73988	.08907	3.9223	4.2778	1.57	5.00
51-60 ปี		18	4.0193	.75901	.17890	3.6418	4.3967	2.64	5.00
Total		207	3.9858	.74647	.05188	3.8835	4.0881	1.17	5.00

ANOVA

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.704	3	.568	1.020	.385
Within Groups	113.082	203	.557		
Total	114.786	206			

Post Hoc Tests

Homogeneous Subsets

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

		Subset for alpha = 0.05	
		N	
Scheffe ^{a, b}	อายุ		1
	31-40 ปี	73	3.8838
	20-30 ปี	47	3.9637
	51-60 ปี	18	4.0193
	41-50 ปี	69	4.1000
Sig.			.660

Means for groups in homogeneous subsets are displayed. a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 38.087.

Descriptives								
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
สลก.	36	4.3565	.55124	.09187	4.1700	4.5430	2.82	5.00
กกค.	21	3.9312	.85488	.18655	3.5421	4.3204	1.57	5.00
กนยค.	26	4.0053	.75636	.14833	3.6998	4.3108	2.64	5.00
กอง 1	10	3.6361	.59219	.18727	3.2125	4.0597	2.65	4.50
กอง 2	14	3.8780	.60856	.16264	3.5266	4.2293	2.96	5.00
กอง 4	15	3.3769	1.07588	.27779	2.7811	3.9727	1.17	4.79
กอง 3	26	3.5395	.68599	.13453	3.2625	3.8166	2.11	5.00
กภท.	15	4.1722	.37226	.09612	3.9661	4.3784	3.58	5.00
กพค.	9	3.9552	.79821	.26607	3.3417	4.5688	2.64	5.00
กตส.	4	4.2674	.91606	.45803	2.8097	5.7250	3.00	5.00
กพบ.	6	4.4884	.32977	.13463	4.1423	4.8345	4.03	4.92
ศรท.	25	4.2406	.57964	.11593	4.0013	4.4798	2.88	5.00
Total	207	3.9858	.74647	.05188	3.8835	4.0881	1.17	5.00

ANOVA					
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	21.130	11	1.921	4.000	.000
Within Groups	93.656	195	.480		
Total	114.786	206			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons							
Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน							
(I) หน่วยงานที่สังกัด		(J) หน่วยงานที่สังกัด	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Scheffe	สลก.	กกค.	.42526	.19030	.929	-.4304	1.2809
		กนยค.	.35114	.17836	.972	-.4509	1.1531
		กอง 1	.72037	.24773	.671	-.3935	1.8343
		กอง 2	.47851	.21828	.938	-.5030	1.4600
		กอง 4	.97963 [*]	.21298	.038	.0220	1.9373
		กอง 3	.81695 [*]	.17836	.040	.0149	1.6190
		กภท.	.18426	.21298	1.000	-.7734	1.1419
		กพค.	.40123	.25828	.996	-.7601	1.5626
		กตส.	.08912	.36526	1.000	-1.5532	1.7315
		กพบ.	-.13194	.30560	1.000	-1.5060	1.2422
		ศรท.	.11593	.18042	1.000	-.6953	.9272
	กกค.	สลก.	-.42526	.19030	.929	-1.2809	.4304
		กนยค.	-.07412	.20333	1.000	-.9884	.8401
		กอง 1	.29511	.26627	1.000	-.9022	1.4924
		กอง 2	.05324	.23912	1.000	-1.0219	1.1284
		กอง 4	.55437	.23429	.896	-.4991	1.6078
		กอง 3	.39169	.20333	.976	-.5226	1.3060
		กภท.	-.24101	.23429	1.000	-1.2945	.8125
		กพค.	-.02403	.27611	1.000	-1.2655	1.2175
		กตส.	-.33614	.37808	1.000	-2.0362	1.3639
		กพบ.	-.55721	.32081	.990	-1.9997	.8853
		ศรท.	-.30934	.20514	.997	-1.2317	.6131
	กนยค.	สลก.	-.35114	.17836	.972	-1.1531	.4509
		กกค.	.07412	.20333	1.000	-.8401	.9884
		กอง 1	.36923	.25788	.998	-.7903	1.5288
		กอง 2	.12737	.22974	1.000	-.9056	1.1604
		กอง 4	.62849	.22470	.727	-.3819	1.6389
		กอง 3	.46581	.19221	.879	-.3985	1.3301
		กภท.	-.16688	.22470	1.000	-1.1773	.8435
		กพค.	.05009	.26803	1.000	-1.1551	1.2553
		กตส.	-.26202	.37222	1.000	-1.9357	1.4116
		กพบ.	-.48308	.31388	.996	-1.8944	.9283

กอง 1	ศรท.	-23521	.19412	1.000	-1.1081	.6377
	สลก.	-.72037	.24773	.671	-1.8343	.3935
	กกค.	-.29511	.26627	1.000	-1.4924	.9022
	กนยค.	-.36923	.25788	.998	-1.5288	.7903
	กอง 2	-.24187	.28694	1.000	-1.5321	1.0484
	กอง 4	.25926	.28293	1.000	-1.0129	1.5314
	กอง 3	.09658	.25788	1.000	-1.0630	1.2561
	ภท.	-.53611	.28293	.979	-1.8083	.7361
	ภทค.	-.31914	.31842	1.000	-1.7509	1.1126
	กตส.	-.63125	.41000	.996	-2.4748	1.2123
	ภทบ.	-.85231	.35788	.891	-2.4615	.7569
	ศรท.	-.60444	.25931	.906	-1.7704	.5615
กอง 2	สลก.	-.47851	.21828	.938	-1.4600	.5030
	กกค.	-.05324	.23912	1.000	-1.1284	1.0219
	กนยค.	-.12737	.22974	1.000	-1.1604	.9056
	กอง 1	.24187	.28694	1.000	-1.0484	1.5321
	กอง 4	.50112	.25754	.974	-.6569	1.6591
	กอง 3	.33845	.22974	.998	-.6946	1.3714
	ภท.	-.29425	.25754	1.000	-1.4523	.8638
	ภทค.	-.07727	.29609	1.000	-1.4086	1.2541
	กตส.	-.38938	.39291	1.000	-2.1561	1.3773
	ภทบ.	-.61045	.33816	.986	-2.1310	.9101
	ศรท.	-.36258	.23134	.996	-1.4028	.6776
	สลก.	-.97963*	.21298	.038	-1.9373	-.0220
กอง 4	กกค.	-.55437	.23429	.896	-1.6078	.4991
	กนยค.	-.62849	.22470	.727	-1.6389	.3819
	กอง 1	-.25926	.28293	1.000	-1.5314	1.0129
	กอง 2	-.50112	.25754	.974	-1.6591	.6569
	กอง 3	-.16268	.22470	1.000	-1.1731	.8477
	ภท.	-.79537	.25306	.543	-1.9332	.3425
	ภทค.	-.57840	.29221	.971	-1.8923	.7355
	กตส.	-.89051	.38999	.918	-2.6441	.8631
	ภทบ.	-1.11157	.33476	.446	-2.6168	.3937
	ศรท.	-.86370	.22634	.214	-1.8814	.1540
	สลก.	-.81695*	.17836	.040	-1.6190	-.0149
	กกค.	-.39169	.20333	.976	-1.3060	.5226
กอง 3	กนยค.	-.46581	.19221	.879	-1.3301	.3985
	กอง 1	-.09658	.25788	1.000	-1.2561	1.0630
	กอง 2	-.33845	.22974	.998	-1.3714	.6946
	กอง 4	.16268	.22470	1.000	-.8477	1.1731
	ภท.	-.63269	.22470	.718	-1.6431	.3777
	ภทค.	-.41572	.26803	.996	-1.6209	.7895
	กตส.	-.72783	.37222	.973	-2.4015	.9458
	ภทบ.	-.94890	.31388	.609	-2.3602	.4625
	ศรท.	-.70103	.19412	.299	-1.5739	.1718
	สลก.	-.18426	.21298	1.000	-1.1419	.7734
	กกค.	.24101	.23429	1.000	-.8125	1.2945
	กนยค.	.16688	.22470	1.000	-.8435	1.1773
ภท.	กอง 1	.53611	.28293	.979	-.7361	1.8083
	กอง 2	.29425	.25754	1.000	-.8638	1.4523
	กอง 4	.79537	.25306	.543	-.3425	1.9332
	กอง 3	.63269	.22470	.718	-.3777	1.6431
	ภทค.	.21698	.29221	1.000	-1.0969	1.5309
	กตส.	-.09514	.38999	1.000	-1.8487	1.6584
	ภทบ.	-.31620	.33476	1.000	-1.8215	1.1891
	ศรท.	-.06833	.22634	1.000	-1.0861	.9494
	สลก.	-.40123	.25828	.996	-1.5626	.7601
	กกค.	.02403	.27611	1.000	-1.2175	1.2655
	กนยค.	-.05009	.26803	1.000	-1.2553	1.1551
	กอง 1	.31914	.31842	1.000	-1.1126	1.7509
ภทค.	กอง 2	.07727	.29609	1.000	-1.2541	1.4086
	กอง 4	.57840	.29221	.971	-.7355	1.8923

	กตส.	กอง 3	.41572	.26803	.996	-.7895	1.6209
		ภท.	-.21698	.29221	1.000	-1.5309	1.0969
		กตส.	-.31211	.41646	1.000	-2.1847	1.5605
		กทบ.	-.53318	.36526	.998	-2.1755	1.1092
		ศรท.	-.28531	.26940	1.000	-1.4967	.9260
		สลก.	-.08912	.36526	1.000	-1.7315	1.5532
		กกค.	.33614	.37808	1.000	-1.3639	2.0362
		กนยค.	.26202	.37222	1.000	-1.4116	1.9357
		กอง 1	.63125	.41000	.996	-1.2123	2.4748
		กอง 2	.38938	.39291	1.000	-1.3773	2.1561
		กอง 4	.89051	.38999	.918	-.8631	2.6441
		กอง 3	.72783	.37222	.973	-.9458	2.4015
		ภท.	.09514	.38999	1.000	-1.6584	1.8487
		กพค.	.31211	.41646	1.000	-1.5605	2.1847
		กทบ.	-.22106	.44735	1.000	-2.2325	1.7904
	กทบ.	ศรท.	.02681	.37321	1.000	-1.6513	1.7049
		สลก.	.13194	.30560	1.000	-1.2422	1.5060
		กกค.	.55721	.32081	.990	-.8853	1.9997
		กนยค.	.48308	.31388	.996	-.9283	1.8944
		กอง 1	.85231	.35788	.891	-.7569	2.4615
		กอง 2	.61045	.33816	.986	-.9101	2.1310
		กอง 4	1.11157	.33476	.446	-.3937	2.6168
		กอง 3	.94890	.31388	.609	-.4625	2.3602
		ภท.	.31620	.33476	1.000	-1.1891	1.8215
		กพค.	.53318	.36526	.998	-1.1092	2.1755
		กตส.	.22106	.44735	1.000	-1.7904	2.2325
		ศรท.	.24787	.31506	1.000	-1.1688	1.6645
	ศรท.	สลก.	-.11593	.18042	1.000	-.9272	.6953
		กกค.	.30934	.20514	.997	-.6131	1.2317
		กนยค.	.23521	.19412	1.000	-.6377	1.1081
		กอง 1	.60444	.25931	.906	-.5615	1.7704
		กอง 2	.36258	.23134	.996	-.6776	1.4028
		กอง 4	.86370	.22634	.214	-.1540	1.8814
		กอง 3	.70103	.19412	.299	-.1718	1.5739
		ภท.	.06833	.22634	1.000	-.9494	1.0861
		กพค.	.28531	.26940	1.000	-.9260	1.4967
		กตส.	-.02681	.37321	1.000	-1.7049	1.6513
		กทบ.	-.24787	.31506	1.000	-1.6645	1.1688
LSD	สลก.	กกค.	.42526*	.19030	.027	.0500	.8006
		กนยค.	.35114	.17836	.050	-.0006	.7029
		กอง 1	.72037*	.24773	.004	.2318	1.2089
		กอง 2	.47851*	.21828	.030	.0480	.9090
		กอง 4	.97963*	.21298	.000	.5596	1.3997
		กอง 3	.81695*	.17836	.000	.4652	1.1687
		ภท.	.18426	.21298	.388	-.2358	.6043
		กพค.	.40123	.25828	.122	-.1081	.9106
		กตส.	.08912	.36526	.807	-.6312	.8095
		กทบ.	-.13194	.30560	.666	-.7346	.4708
		ศรท.	.11593	.18042	.521	-.2399	.4718
	กกค.	สลก.	-.42526*	.19030	.027	-.8006	-.0500
		กนยค.	-.07412	.20333	.716	-.4751	.3269
		กอง 1	.29511	.26627	.269	-.2300	.8202
		กอง 2	.05324	.23912	.824	-.4183	.5248
		กอง 4	.55437*	.23429	.019	.0923	1.0164
		กอง 3	.39169	.20333	.056	-.0093	.7927
		ภท.	-.24101	.23429	.305	-.7031	.2211
		กพค.	-.02403	.27611	.931	-.5686	.5205
		กตส.	-.33614	.37808	.375	-1.0818	.4095
		กทบ.	-.55721	.32081	.084	-1.1899	.0755
		ศรท.	-.30934	.20514	.133	-.7139	.0952
	กนยค.	สลก.	-.35114	.17836	.050	-.7029	.0006
		กกค.	.07412	.20333	.716	-.3269	.4751

กอง 1	กอง 1	.36923	.25788	.154	-.1394	.8778
	กอง 2	.12737	.22974	.580	-.3257	.5805
	กอง 4	.62849*	.22470	.006	.1853	1.0717
	กอง 3	.46581*	.19221	.016	.0867	.8449
	ภพ.	-.16688	.22470	.459	-.6100	.2763
	ภพค.	.05009	.26803	.852	-.4785	.5787
	ภตส.	-.26202	.37222	.482	-.9961	.4721
	ภพบ.	-.48308	.31388	.125	-1.1021	.1360
	ศรท.	-.23521	.19412	.227	-.6181	.1476
	สลก.	-.72037*	.24773	.004	-1.2089	-.2318
	ภกค.	-.29511	.26627	.269	-.8202	.2300
	ภนยค.	-.36923	.25788	.154	-.8778	.1394
	กอง 2	-.24187	.28694	.400	-.8078	.3240
	กอง 4	.25926	.28293	.361	-.2987	.8173
	กอง 3	.09658	.25788	.708	-.4120	.6052
	ภพ.	-.53611	.28293	.060	-1.0941	.0219
	ภพค.	-.31914	.31842	.317	-.9471	.3089
	ภตส.	-.63125	.41000	.125	-1.4399	.1774
	ภพบ.	-.85231*	.35788	.018	-1.5581	-.1465
	ศรท.	-.60444*	.25931	.021	-1.1159	-.0930
กอง 2	สลก.	-.47851*	.21828	.030	-.9090	-.0480
	ภกค.	-.05324	.23912	.824	-.5248	.4183
	ภนยค.	-.12737	.22974	.580	-.5805	.3257
	กอง 1	.24187	.28694	.400	-.3240	.8078
	กอง 4	.50112	.25754	.053	-.0068	1.0090
	กอง 3	.33845	.22974	.142	-.1146	.7915
	ภพ.	-.29425	.25754	.255	-.8022	.2137
	ภพค.	-.07727	.29609	.794	-.6612	.5067
	ภตส.	-.38938	.39291	.323	-1.1643	.3855
	ภพบ.	-.61045	.33816	.073	-1.2774	.0565
	ศรท.	-.36258	.23134	.119	-.8188	.0937
กอง 4	สลก.	-.97963*	.21298	.000	-1.3997	-.5596
	ภกค.	-.55437*	.23429	.019	-1.0164	-.0923
	ภนยค.	-.62849*	.22470	.006	-1.0717	-.1853
	กอง 1	-.25926	.28293	.361	-.8173	.2987
	กอง 2	-.50112	.25754	.053	-1.0090	.0068
	กอง 3	-.16268	.22470	.470	-.6058	.2805
	ภพ.	-.79537*	.25306	.002	-1.2945	-.2963
	ภพค.	-.57840*	.29221	.049	-1.1547	-.0021
	ภตส.	-.89051*	.38999	.023	-1.6596	-.1214
	ภพบ.	-.111157*	.33476	.001	-1.7718	-.4513
	ศรท.	-.86370*	.22634	.000	-1.3101	-.4173
กอง 3	สลก.	-.81695*	.17836	.000	-1.1687	-.4652
	ภกค.	-.39169	.20333	.056	-.7927	.0093
	ภนยค.	-.46581*	.19221	.016	-.8449	-.0867
	กอง 1	-.09658	.25788	.708	-.6052	.4120
	กอง 2	-.33845	.22974	.142	-.7915	.1146
	กอง 4	.16268	.22470	.470	-.2805	.6058
	ภพ.	-.63269*	.22470	.005	-1.0759	-.1895
	ภพค.	-.41572	.26803	.123	-.9443	.1129
	ภตส.	-.72783	.37222	.052	-1.4619	.0063
	ภพบ.	-.94890*	.31388	.003	-1.5679	-.3299
	ศรท.	-.70103*	.19412	.000	-1.0839	-.3182
ภพ.	สลก.	-.18426	.21298	.388	-.6043	.2358
	ภกค.	.24101	.23429	.305	-.2211	.7031
	ภนยค.	.16688	.22470	.459	-.2763	.6100
	กอง 1	.53611	.28293	.060	-.0219	1.0941
	กอง 2	.29425	.25754	.255	-.2137	.8022
	กอง 4	.79537*	.25306	.002	.2963	1.2945
	กอง 3	.63269*	.22470	.005	.1895	1.0759
	ภพค.	.21698	.29221	.459	-.3593	.7933
	ภตส.	-.09514	.38999	.808	-.8643	.6740

	กพค.	กพบ.		-.31620	.33476	.346	-.9764	.3440
		ศรท.		-.06833	.22634	.763	-.5147	.3781
		สลก.		-.40123	.25828	.122	-.9106	.1081
		กกค.		.02403	.27611	.931	-.5205	.5686
		กนยค.		-.05009	.26803	.852	-.5787	.4785
		กอง 1		.31914	.31842	.317	-.3089	.9471
		กอง 2		.07727	.29609	.794	-.5067	.6612
		กอง 4		.57840*	.29221	.049	.0021	1.1547
		กอง 3		.41572	.26803	.123	-.1129	.9443
		กภท.		-.21698	.29221	.459	-.7933	.3593
	กตส.	กตส.		-.31211	.41646	.454	-1.1335	.5092
		กพบ.		-.53318	.36526	.146	-1.2535	.1872
		ศรท.		-.28531	.26940	.291	-.8166	.2460
		สลก.		-.08912	.36526	.807	-.8095	.6312
		กกค.		.33614	.37808	.375	-.4095	1.0818
		กนยค.		.26202	.37222	.482	-.4721	.9961
		กอง 1		.63125	.41000	.125	-.1774	1.4399
		กอง 2		.38938	.39291	.323	-.3855	1.1643
		กอง 4		.89051*	.38999	.023	.1214	1.6596
		กอง 3		.72783	.37222	.052	-.0063	1.4619
	กพบ.	กภท.		.09514	.38999	.808	-.6740	.8643
		กพค.		.31211	.41646	.454	-.5092	1.1335
		กพบ.		-.22106	.44735	.622	-1.1033	.6612
		ศรท.		.02681	.37321	.943	-.7092	.7628
		สลก.		.13194	.30560	.666	-.4708	.7346
		กกค.		.55721	.32081	.084	-.0755	1.1899
		กนยค.		.48308	.31388	.125	-.1360	1.1021
		กอง 1		.85231*	.35788	.018	.1465	1.5581
		กอง 2		.61045	.33816	.073	-.0565	1.2774
		กอง 4		1.11157*	.33476	.001	.4513	1.7718
	ศรท.	กอง 3		.94890*	.31388	.003	.3299	1.5679
		กภท.		.31620	.33476	.346	-.3440	.9764
		กพค.		.53318	.36526	.146	-.1872	1.2535
		กตส.		.22106	.44735	.622	-.6612	1.1033
		ศรท.		.24787	.31506	.432	-.3735	.8692
		สลก.		-.11593	.18042	.521	-.4718	.2399
		กกค.		.30934	.20514	.133	-.0952	.7139
		กนยค.		.23521	.19412	.227	-.1476	.6181
		กอง 1		.60444*	.25931	.021	.0930	1.1159
		กอง 2		.36258	.23134	.119	-.0937	.8188
		กอง 4		.86370*	.22634	.000	.4173	1.3101
		กอง 3		.70103*	.19412	.000	.3182	1.0839
		กภท.		.06833	.22634	.763	-.3781	.5147
		กพค.		.28531	.26940	.291	-.2460	.8166
		กตส.		-.02681	.37321	.943	-.7628	.7092
		กพบ.		-.24787	.31506	.432	-.8692	.3735

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

		Subset for alpha = 0.05	
หน่วยงานที่สังกัด		N	1
Scheffe ^{a, b}	กอง 4	15	3.3769
	กอง 3	26	3.5395
	กอง 1	10	3.6361
	กอง 2	14	3.8780
	กกค.	21	3.9312
	กพค.	9	3.9552
	กนยค.	26	4.0053
	กภท.	15	4.1722
	ศรท.	25	4.2406
	กตส.	4	4.2674

สลก.	36	4.3565
กพบ.	6	4.4884
Sig.		.190

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

- a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 11.709.
b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Oneway

Descriptives

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum
					Lower Bound	Upper Bound	
ข้าราชการ	73	4.1583	.72425	.08477	3.9893	4.3273	1.57
พนักงานราชการ	77	3.8483	.66374	.07564	3.6977	3.9990	1.67
จ้างเหมาบริการ	57	3.9505	.84344	.11172	3.7267	4.1743	1.17
Total	207	3.9858	.74647	.05188	3.8835	4.0881	1.17

Descriptives

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	Maximum
ข้าราชการ	5.00
พนักงานราชการ	5.00
จ้างเหมาบริการ	5.00
Total	5.00

ANOVA

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.699	2	1.849	3.396	.035
Within Groups	111.088	204	.545		
Total	114.786	206			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Scheffe	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.30999*	.12055	.039	.0127	.6072
		จ้างเหมาบริการ	.20776	.13043	.283	-.1139	.5294
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.30999*	.12055	.039	-.6072	-.0127
		จ้างเหมาบริการ	-.10223	.12894	.731	-.4202	.2157
	จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.20776	.13043	.283	-.5294	.1139
		พนักงานราชการ	.10223	.12894	.731	-.2157	.4202
LSD	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	.30999*	.12055	.011	.0723	.5477
		จ้างเหมาบริการ	.20776	.13043	.113	-.0494	.4649
	พนักงานราชการ	ข้าราชการ	-.30999*	.12055	.011	-.5477	-.0723
		จ้างเหมาบริการ	-.10223	.12894	.429	-.3565	.1520
	จ้างเหมาบริการ	ข้าราชการ	-.20776	.13043	.113	-.4649	.0494
		พนักงานราชการ	.10223	.12894	.429	-.1520	.3565

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

		Subset for alpha = 0.05	
ตำแหน่งงาน		N	1
Scheffe ^{a, b}	พนักงานราชการ	77	3.8483
	จ้างเหมาบริการ	57	3.9505
	ข้าราชการ	73	4.1583
	Sig.		.052

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 67.828.

Oneway

Descriptives

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
นิติกร	34	3.8084	1.00833	.17293	3.4566	4.1602
นักสืบสวนสอบสวน	61	3.8554	.56684	.07258	3.7102	4.0006
นักทรัพยากรบุคคล	6	4.1204	.60110	.24540	3.4896	4.7512
นักประชาสัมพันธ์	4	3.8021	.70496	.35248	2.6803	4.9238
นักจัดงานทั่วไป	3	4.3657	.43796	.25286	3.2778	5.4537
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	19	4.1601	.78580	.18028	3.7813	4.5388
นักวิชาการพัสดุ	5	4.5972	.39589	.17705	4.1057	5.0888
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	4.4306	.47140	.33333	.1952	8.6660
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.6944	.31396	.18127	3.9145	5.4744
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	4.1944	.	.	.	.
นักวิชาการเผยแพร่	2	3.9861	.09821	.06944	3.1037	4.8685
เจ้าหน้าที่งานธุรการ	11	3.8497	.81394	.24541	3.3029	4.3966
เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	2	4.5625	.61872	.43750	-.9965	10.1215
เจ้าหน้าที่ธุรการ	4	3.7951	.67418	.33709	2.7224	4.8679
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3	4.9583	.07217	.04167	4.7791	5.1376
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	35	3.9405	.75994	.12845	3.6794	4.2015
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.9861	.71955	.29375	3.2310	4.7412
เจ้าหน้าที่รับรอง	1	4.2917	.	.	.	.
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	1	3.0000	.	.	.	.
เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	1	5.0000	.	.	.	.
ผอ.	3	4.8565	.12448	.07187	4.5472	5.1657
Total	207	3.9858	.74647	.05188	3.8835	4.0881

Descriptives

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	Minimum	Maximum
นิติกร	1.17	5.00
นักสืบสวนสอบสวน	2.65	5.00
นักทรัพยากรบุคคล	3.33	4.88
นักประชาสัมพันธ์	3.00	4.63
นักจัดงานทั่วไป	3.92	4.79
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2.64	5.00
นักวิชาการพัสดุ	4.04	4.94
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	4.10	4.76
นักวิชาการเงินและบัญชี	4.35	4.96
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	4.19	4.19
นักวิชาการเผยแพร่	3.92	4.06
เจ้าหน้าที่งานธุรการ	2.64	5.00
เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	4.13	5.00
เจ้าหน้าที่ธุรการ	3.17	4.46
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	4.88	5.00
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	2.11	5.00
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	3.28	5.00
เจ้าหน้าที่รับรอง	4.29	4.29
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใน	3.00	3.00
เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน	5.00	5.00
ผอ.	4.78	5.00
Total	1.17	5.00

ANOVA

ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.467	20	.773	1.448	.105
Within Groups	99.319	186	.534		
Total	114.786	206			

Correlations

		Correlations		
		เพศ	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
เพศ	Pearson Correlation	1	-.044	.010
	Sig. (2-tailed)		.531	.889
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	-.044	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.531		.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.010	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.889	.000	
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	-.021	.781**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.762	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	-.012	.748**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.861	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.017	.741**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.803	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์ฯ	Pearson Correlation	.033	.730**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.637	.000	.000
	N	207	207	207

		Correlations		
		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข
เพศ	Pearson Correlation	-.021	-.012	.017
	Sig. (2-tailed)	.762	.861	.803
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.781**	.748**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.822**	.805**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	1	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.856**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.836**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์ฯ	Pearson Correlation	.828**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

		Correlations	
		ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์ฯ	
เพศ	Pearson Correlation		.033
	Sig. (2-tailed)		.637
	N		207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation		.730**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation		.759**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation		.828**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	207

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations				
		อายุ	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
อายุ	Pearson Correlation	1	.121	.087
	Sig. (2-tailed)		.081	.213
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.121	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.081		.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.087	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.213	.000	
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	Pearson Correlation	.029	.781**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.679	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.039	.748**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.580	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.083	.741**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.234	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Pearson Correlation	.034	.730**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.623	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations				
		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไขฯ
อายุ	Pearson Correlation	.029	.039	.083
	Sig. (2-tailed)	.679	.580	.234
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.781**	.748**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.822**	.805**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฯ	Pearson Correlation	1	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.856**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.836**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Pearson Correlation	.828**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ

อายุ	Pearson Correlation	.034
	Sig. (2-tailed)	.623
	N	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	207

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		หน่วยงานที่สังกัด		
		หน่วยงานที่สังกัด	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
หน่วยงานที่สังกัด	Pearson Correlation	1	-.051	-.056
	Sig. (2-tailed)		.464	.424
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	-.051	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.464		.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	-.056	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.424	.000	
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	.031	.781**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.662	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.017	.748**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.803	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.036	.741**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.607	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์ฯ	Pearson Correlation	-.018	.730**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.797	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations

		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์		
		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข
หน่วยงานที่สังกัด	Pearson Correlation	.031	.017	.036
	Sig. (2-tailed)	.662	.803	.607
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.781**	.748**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.822**	.805**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	1	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการใช้เทคโนโลยี	Pearson Correlation	.856**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.836**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation	.828**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations				ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์
หน่วยงานที่สังกัด	Pearson Correlation			-.018
	Sig. (2-tailed)			.797
	N			207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation			.730**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N			207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation			.759**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N			207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation			.828**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N			207
ด้านการใช้เทคโนโลยี	Pearson Correlation			.834**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N			207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation			.859**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N			207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation			1
	Sig. (2-tailed)			
	N			207

Correlations

Correlations				
		ตำแหน่งงาน	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
ตำแหน่งงาน	Pearson Correlation	1	-.103	-.120
	Sig. (2-tailed)		.138	.086
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	-.103	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.138		.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	-.120	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.086	.000	
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	-.085	.781**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.225	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการใช้เทคโนโลยี	Pearson Correlation	-.063	.748**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.371	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	-.081	.741**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.245	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation	-.047	.730**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.504	.000	.000
	N	207	207	207

		Correlations		
		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข
ตำแหน่งงาน	Pearson Correlation	-.085	-.063	-.081
	Sig. (2-tailed)	.225	.371	.245
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.781**	.748**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.822**	.805**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	1	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.856**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.836**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์	Pearson Correlation	.828**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

		Correlations	
		ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์	
ตำแหน่งงาน	Pearson Correlation		-.047
	Sig. (2-tailed)		.504
	N		207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation		.730**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation		.759**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation		.828**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation		.834**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation		.859**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พุทธิการณ์	Pearson Correlation		1
	Sig. (2-tailed)		
	N		207

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations		
		สายงาน	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา
สายงาน	Pearson Correlation	1	.119	.111
	Sig. (2-tailed)		.089	.111
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.119	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.089		.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.111	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.111	.000	
	N	207	207	207

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	.084	.781**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.231	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.079	.748**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.258	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.134	.741**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.054	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation	.105	.730**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.131	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations

		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข
สายงาน	Pearson Correlation	.084	.079	.134
	Sig. (2-tailed)	.231	.258	.054
	N	207	207	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.781**	.748**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.822**	.805**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	1	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	207	207	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.856**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	207	207	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.836**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	207	207	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation	.828**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	207	207	207

Correlations

		ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์
สายงาน	Pearson Correlation	.105
	Sig. (2-tailed)	.131
	N	207
ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	207

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.3513	.23667	207
ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	3.84	.866	207
ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	4.00	.761	207
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	4.01	.810	207
ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	4.09	.818	207
ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	3.99	.819	207
ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	3.99	.833	207

Correlations					
		ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	
Pearson Correlation	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	1.000	-.078	-.034	
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	-.078	1.000	.836	
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	-.034	.836	1.000	
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	-.074	.781	.822	
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	-.063	.748	.805	
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	-.094	.741	.770	
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	-.045	.730	.759	
Sig. (1-tailed)	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.	.131	.312	
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	.131	.	.000	
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.312	.000	.	
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	.146	.000	.000	
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	.183	.000	.000	
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	.089	.000	.000	
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	.261	.000	.000	
N	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	207	207	207	
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	207	207	207	
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	207	207	207	
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	207	207	207	
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207	207	207	
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	207	207	207	
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	207	207	207	

Correlations				
		ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข
Pearson Correlation	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	-.074	-.063	-.094
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	.781	.748	.741
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.822	.805	.770
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	1.000	.856	.836
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	.856	1.000	.803
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	.836	.803	1.000
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	.828	.834	.859
Sig. (1-tailed)	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.146	.183	.089
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	.000	.000	.000
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.000	.000	.000
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	.	.000	.000
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	.000	.	.000
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	.000	.000	.
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	.000	.000	.000
N	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	207	207	207
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	207	207	207
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	207	207	207
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	207	207	207
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207	207	207
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	207	207	207
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พดุงการณ้	207	207	207

Correlations

ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์

Pearson Correlation	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	-.045
	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	.730
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.759
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	.828
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	.834
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	.859
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.261
	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	.000
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.000
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	.000
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	.000
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	.000
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	.
N	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	207
	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	207
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	207
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	207
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	207
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	207
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	207

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์, ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์, ด้านการบังคับใช้กฎหมาย, ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา, ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข, ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ^a	.	Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.147 ^a	.022	-.008	.23758	.022	.738	6

Model Summary^b

Model	df2	Change Statistics	
		Sig. F Change	
1	200	.619	1.944

a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์, ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์, ด้านการบังคับใช้กฎหมาย, ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา, ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข, ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

b. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.250	6	.042	.738	.619 ^b
	Residual	11.289	200	.056		
	Total	11.539	206			

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์, ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์, ด้านการบังคับใช้กฎหมาย, ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา, ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข, ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.420	.092			4.545	.000
	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์	-.034	.037	-.124		-.916	.361
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	.056	.047	.179		1.177	.240
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	-.017	.049	-.057		-.342	.732
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	-.012	.045	-.042		-.266	.791
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	-.057	.045	-.196		-1.272	.205
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	.046	.045	.160		1.019	.310

Coefficients^a

Model		95.0% Confidence Interval for B	
		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.238	.602
	ด้านรับเรื่องร้องทุกข์	-.107	.039
	ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา	-.038	.149
	ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	-.113	.079
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	-.101	.077
	ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนและแก้ไข	-.145	.031
	ด้านการติดตาม สอดส่อง พฤติการณ์	-.043	.134

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

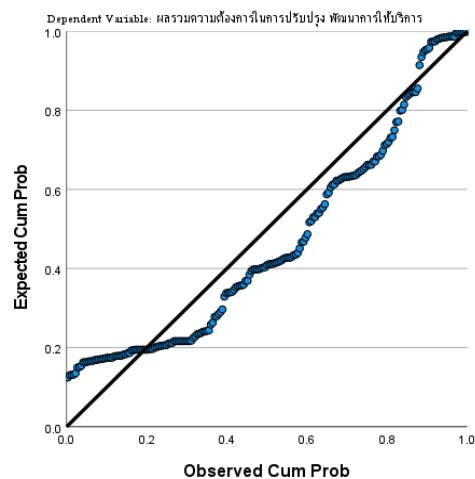
Residuals Statistics^a

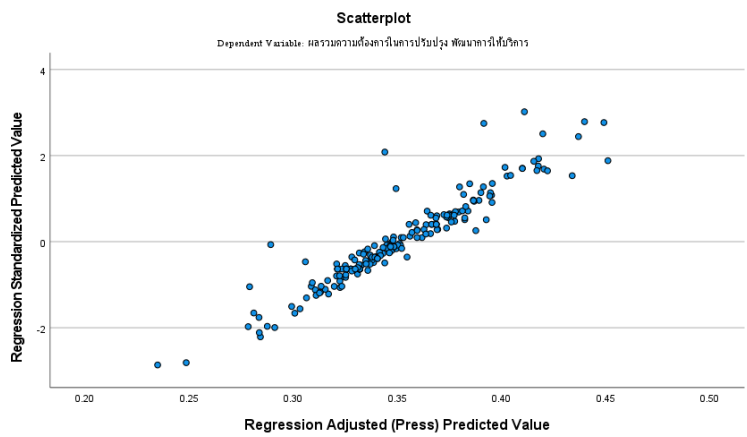
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.2515	.4564	.3513	.03484	207
Std. Predicted Value	-2.864	3.018	.000	1.000	207
Standard Error of Predicted Value	.017	.141	.040	.018	207
Adjusted Predicted Value	.2349	.4511	.3506	.03520	207
Residual	-.27400	.68518	.00000	.23409	207
Std. Residual	-1.153	2.884	.000	.985	207
Stud. Residual	-1.223	2.958	.001	1.002	207
Deleted Residual	-.30825	.72091	.00071	.24221	207
Stud. Deleted Residual	-1.225	3.018	.004	1.009	207
Mahal. Distance	.095	71.315	5.971	7.743	207
Cook's Distance	.000	.107	.005	.012	207
Centered Leverage Value	.000	.346	.029	.038	207

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.3513	.23667	207
ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	3.9858	.74647	207

Correlations

		ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน
Pearson Correlation	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	1.000	-.071
	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	-.071	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	.	.154
	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	.154	.
N	ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ	207	207
	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	207	207

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.071 ^a	.005	.000	.23664	.005	1.047

Model Summary^b

Model	df2	Change Statistics	
		Sig. F Change	
1	205	.307	1.917

a. Predictors: (Constant), ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

b. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.059	1	.059	1.047	.307 ^b
	Residual	11.480	205	.056		
	Total	11.539	206			

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

b. Predictors: (Constant), ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.441	.090			4.928	.000
	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	-.023	.022	-.071		-1.023	.307

Coefficients^a

Model		95.0% Confidence Interval for B	
		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.265	.618
	ผลรวมความพึงพอใจ และความคาดหวัง 6 ด้าน	-.066	.021

a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

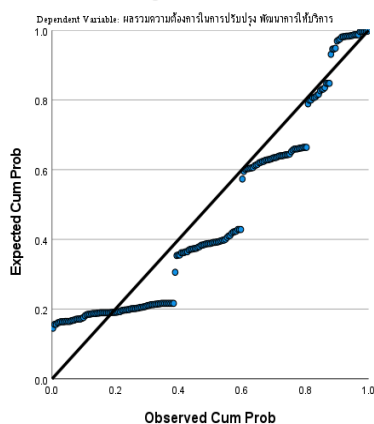
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.3284	.4150	.3513	.01687	207
Std. Predicted Value	-1.359	3.777	.000	1.000	207
Standard Error of Predicted Value	.016	.064	.022	.007	207
Adjusted Predicted Value	.3210	.4130	.3510	.01662	207
Residual	-.25017	.66443	.00000	.23607	207
Std. Residual	-1.057	2.808	.000	.998	207
Stud. Residual	-1.076	2.820	.000	1.003	207
Deleted Residual	-.25912	.67049	.00023	.23883	207
Stud. Deleted Residual	-1.076	2.870	.003	1.010	207
Mahal. Distance	.000	14.263	.995	1.606	207
Cook's Distance	.000	.151	.006	.015	207
Centered Leverage Value	.000	.069	.005	.008	207

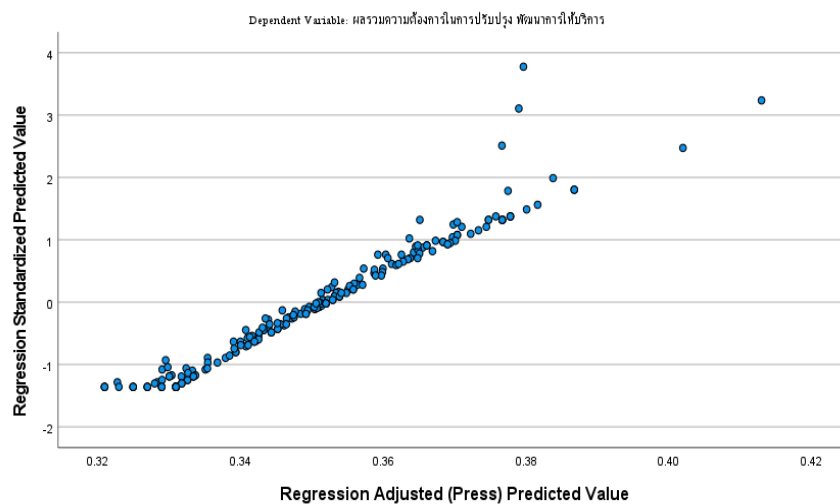
a. Dependent Variable: ผลรวมความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO Printback=On SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No
TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO Printback=On SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No
TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO Printback=On SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No
TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO Printback=On SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No
TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO MIOUTPUT=[OBSERVED IMPUTED POOLED DIAGNOSTICS] SIGLESS=YES TFit=Both
DIGITGROUPING=No LEADZERO=No TABLERENDER=light.
SET TLook=None FOOTNOTE=ON Small=0.0001 SUMMARY=None THREADS=AUTO Printback=On SIGLESS=YES TFit=Both DIGITGROUPING=No LEADZERO=No
TABLERENDER=ligh

ทีมงานจัดทำ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นักวิจัย

พรรณราย สุขกำเนิด
จักรภัทร พงษ์พัง

ที่ปรึกษา

จรัสศรี ธนธิพันธ์

ผู้ช่วยวิจัย

ธนา เนื่องจำนงค์

ผู้ประสานงาน

ชรัญธิดา คนเชื้อ
ปณิตา อินทร์วิมล
คันสนีย์ จินบรรเจิด



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

การสำรวจ
ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

