



การสำรวจ

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ.

(SMART OFFICE)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568





ชื่อเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ. (SMART OFFICE)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จัดทำโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD (OCPB)

คำนิยาม สคบ. “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังกล่าว ครอบคลุมถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของบุคลากรสู่การทำงานแบบดิจิทัล (Digital Transformation) และ Smart Office ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผล ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และสร้างความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. จึงถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแนวทางระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจัดโครงสร้างองค์กรที่กะทัดรัด และการยึดมั่นในค่านิยม โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค พร้อมมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชน

การสำรวจดำเนินการโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของ สคบ. ครอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถประเมินความพึงพอใจ ข้อจำกัด และแนวทางปรับปรุงระบบการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างครบถ้วน ผลการสำรวจสะท้อนถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนประเด็นสำคัญในการปรับปรุงระบบงาน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชนอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ รายงานการสำรวจฉบับนี้ ยังรวบรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ให้มีคุณภาพ มีความยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
กันยายน 2568

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสอบถาม	1
4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	2
5. ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์.....	2
6. ผลผลิตและผลลัพธ์	2
7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	2
7.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
7.2 ปัจจัยสำรวจประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.....	6
7.3 ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร	8
7.4 ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	15
8. อภิปรายผลการสำรวจ	17
9. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ	18
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการทำงาน สคบ.....	ง
ภาคผนวก 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ระบบ IT หรือ สภาพแวดล้อมการทำงานของ สคบ. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	จ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานของบุคลากร โดยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ช่วยลดภาระงานที่ไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน พร้อมเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของบุคลากร สคบ. ได้ดำเนินการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ในระหว่างวันที่ 18–24 กันยายน พ.ศ. 2568 ครอบคลุมบุคลากรของ สคบ. จำนวน 270 คน การเก็บข้อมูลมุ่งเน้นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ข้อจำกัด และความต้องการของบุคลากรในการปรับตัวสู่การทำงานแบบ Digital Transformation และ Smart Office

ผลจากการสำรวจสะท้อนความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.22 สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 75 ที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์ สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดต่อระบบ Smart Office ที่อำนวยความสะดวกในการจองห้องประชุม การลงเวลาทำงาน และการจัดการเอกสารดิจิทัล โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.20 ในขณะที่การอบรมและการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.09 ได้รับการประเมินสูงเช่นกัน ซึ่งผลการสำรวจยังสะท้อนถึงประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ระบบงานหลักบางส่วน โดยเฉพาะระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคและเว็บไซต์องค์กร ควรมีความเสถียร ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงข้อมูลภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อลดความซ้ำซ้อนและแก้ไขปัญหาข้อมูลไม่ตรงกัน อุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน IT บางส่วนยังมีไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความต้องการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

นอกจากนี้ ปัญหาความไม่เสถียรของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในพื้นที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน และข้อจำกัดด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ IT ยังเป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ ขณะเดียวกันบุคลากรยังเสนอให้มีการอบรมการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง จัดทำคู่มือมาตรฐาน และพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม สะอาด ปลอดภัย และลดความแออัด จากข้อเสนอแนะและข้อมูลเชิงคุณภาพ สคบ. สามารถกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใน 4 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. การพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐาน IT เพื่อเพิ่มความเสถียร ประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก
2. การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้าน IT โดยเพิ่มบุคลากร กำหนดมาตรฐานการบริการ และติดตามผลหลังแก้ไขปัญหา

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการจัดการความรู้ ผ่านการอบรมต่อเนื่อง จัดทำคู่มือมาตรฐาน และส่งเสริมทักษะดิจิทัล

4. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล เพื่อสร้างพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย และเปิดรับฟังความคิดเห็นบุคลากรอย่างเป็นระบบ

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. สามารถสนับสนุนการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งข้อเสนอแนะของบุคลากรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สคบ. สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและประชาชนอย่างเต็มศักยภาพ



SUCCESS

TEAM WORK

CONTROL & IMPROVEMENT
PLAN
DO
CHECK

1. หลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัลและเศรษฐกิจเชิงนวัตกรรม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อรองรับความต้องการของบุคลากรและประชาชน พร้อมสร้างความยั่งยืนในการปฏิบัติงานขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และสร้างความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแนวทาง ระบบราชการ 4.0 ที่เน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจัดโครงสร้างองค์กรที่กะทัดรัด รวมถึงการยึดมั่นในค่านิยม จรรยาบรรณ คุณธรรม และจริยธรรม พร้อมมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ สคบ. ยังมุ่งพัฒนา การปรับตัวสู่หน่วยงานดิจิทัล (Digital Transformation) และ Smart Office เพื่อให้กระบวนการทำงานเชื่อมโยงเป็นดิจิทัล รองรับการทำงานแบบไร้เอกสาร และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน สคบ. จึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรขึ้น ซึ่งข้อมูลจากการสำรวจนี้จะสะท้อนถึงการใช้งานจริงของระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของบุคลากร สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรใน สคบ. ต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการปรับตัวสู่ Digital Transformation และ Smart Office ของ สคบ.

2.2 เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชน

3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสอบถาม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ. เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 – 24 กันยายน พ.ศ. 2568 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms)

4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสำรวจนำกลับมาคืนมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำถามทุกข้อทุกประเด็น และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จ สำหรับการวิจัยทางสังคม (SPSS for Windows) โดยวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้วิธีการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานภายในองค์กร รวมถึงการนำเสนอภาพรวมลักษณะตัวอย่างของตาราง

5. ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์

แผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์)

ประเด็นที่ 3 เรื่อง ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

ตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 75

6. ผลผลิตและผลลัพธ์

6.1 ผลผลิต : รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

6.2 ผลลัพธ์ : ข้อมูลจากการสำรวจจะช่วยให้ สคบ. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชน

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบ Survey Research โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 270 คน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยสำรวจประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.
3. ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร
4. ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

7.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานใน สคบ. และประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. โดยวิเคราะห์ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด โดยแบ่งข้อคำถาม 11 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละ ของอัตรากำลังภายใน สคบ. โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2568 ที่มีข้าราชการ จำนวน 151 คน พนักงานราชการ จำนวน 155 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน และข้อมูลจำนวนจ้างเหมาบริการ ณ กันยายน 2568 ที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สคบ. จำนวน 112 คน และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณ สรุปได้ตามตาราง

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนแต่ละหน่วยงาน	จำนวนบุคลากรผู้ตอบ	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการกรม	81	58	71.60
กองกฎหมายและคดี	54	23	42.59
กองนโยบายและยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค	39	27	69.23
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	35	33	94.29
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	45	29	64.44
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	40	16	40.00
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	27	19	70.37
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและ การสื่อสารองค์กร	22	19	86.36
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น	58	35	60.34
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	3	75.00
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	10	8	80.00
รวม	415	270	100

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากร สคบ. ที่ตอบแบบสอบถามเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังแต่ละ หน่วยงาน สามารถจัดกลุ่มตามสัดส่วนการตอบแบบสอบถามช่วงร้อยละจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนบุคลากรตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 81 – 100 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภค 1 และกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและการสื่อสารองค์กร
- 2) จำนวนบุคลากรตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 61 – 80 มี 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

3) จำนวนบุคลากรตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 41 – 60 มี 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

4) จำนวนบุคลากรตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 21 - 40 มี 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองกฎหมายและคดีและกองคุ้มครองผู้บริโภค 3

5) จำนวนบุคลากรตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 0 – 20 ไม่พบหน่วยงาน

ตารางที่ 2 จำนวนของบุคลากรตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามแต่ละเพศ โดยแบ่งข้อคำตอบ 2 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

เพศ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ชาย	93	36.96
หญิง	177	63.04
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 177 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.04) และลำดับรอง คือ เพศชาย จำนวน 93 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.96)

ตารางที่ 3 จำนวนของบุคลากรตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามแต่ละอายุ โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ช่วงอายุ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
21 - 30 ปี	68	25.19
31 - 40 ปี	81	30.00
41 - 50 ปี	91	33.70
50 ปีขึ้นไป	30	11.11
รวม	270	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงอายุตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 91 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.70) ลำดับรองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 68 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.19) และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบแบบสอบถาม (%) จำแนกตามประเภทตำแหน่ง โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ซึ่งให้เลือกเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	95	35.19
พนักงานราชการ	92	34.07
ลูกจ้างประจำ	1	0.37
พนักงานจ้างเหมาบริการ	82	30.37
รวม	270	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ประเภทตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ข้าราชการ จำนวน 95 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.19) ลำดับรองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.07) พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.37) และลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.37)

ตารางที่ 5 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบแบบสอบถาม (%) จำแนกตามระยะเวลาการทำงานใน สคบ. โดยแบ่งข้อคำตอบ 5 ข้อ ซึ่งให้เลือกเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ระยะเวลาการทำงานใน สคบ.	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	48	17.78
มากกว่า 1 ปี – 3 ปี	38	14.07
มากกว่า 3 ปี – 6 ปี	25	9.26
มากกว่า 6 ปี - 10 ปี	66	24.44
มากกว่า 10 ปี	93	34.44
รวม	270	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ช่วงระยะเวลาการทำงานใน สคบ. ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงระยะมากกว่า 10 ปี จำนวน 93 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.44) ลำดับรองลงมา คือ ช่วงระยะมากกว่า 6 ปี - 10 ปี จำนวน 66 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.44) ช่วงระยะน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 48 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.78) ช่วงระยะมากกว่า 1 ปี – 3 ปี จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.07) และช่วงระยะมากกว่า 3 ปี – 6 ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.26)

7.2 ปัจจัยสำรวจประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.

ตารางที่ 6 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบแบบสอบถาม (%) จำแนกตามบุคลากรที่เคยรู้จักและใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. โดยแบ่งข้อคำถาม 24 ข้อ ซึ่งให้เลือกมากกว่า 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.	จำนวนบุคลากร			
	เคยรู้จักและใช้งาน	ร้อยละ	ไม่เคยรู้จักและไม่เคยใช้งาน	ร้อยละ
EasyWebTime : ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ สคบ.	55	20.37	215	79.63
Chatbot “พี่ปกป้อง”	119	44.07	151	55.93
OCPB Intranet : ระบบเว็บไซต์อินทราเน็ต	205	75.93	65	24.07
OCPB Complaint : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค	188	69.63	82	30.37
OCPB Connect : แอปพลิเคชันให้บริการประชาชน	115	42.59	155	57.41
OCPB Report : ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค	72	26.67	198	73.33
Tableau : ระบบจัดการวิเคราะห์ข้อมูล	20	7.41	250	92.59
OCPB DPIS : ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล	29	10.74	241	89.26
OCPB Attendance : ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ	162	60.00	108	40.00
OCPB Assets : ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ	18	6.67	252	93.33
OCPB Workflow : ระบบจองห้องประชุม - จองรถราชการ	162	60.00	108	40.00
OCPB Direct : ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรง	62	22.96	208	77.04
eRegist : ต้นแบบระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการรายตรง และตลาดแบบตรง	20	7.41	250	92.59
OCPB Care : ระบบเฝ้าระวัง	37	13.70	233	86.30
Saraban : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	102	37.78	168	62.22
OCPB Mediate : ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์	77	28.52	193	71.48
OCPB Connect : ระบบการค้นหาข้อมูลเชิงลึก	80	29.63	190	70.37
OCPB Portal : ระบบบริหารจัดการสิทธิการใช้งาน	91	33.70	179	66.30
OCPB KPI : ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร	18	6.67	252	93.33
CPNS : ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	19	7.04	251	92.96
CRDS : ระบบฐานข้อมูลผู้กระทำความผิดคดีอาญา	17	6.30	253	93.70
ThaiCAS : ระบบเตือนภัยผู้บริโภค	25	9.26	245	90.74
สื่อประชาสัมพันธ์	67	24.81	203	75.19
EMDS : ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการ	11	4.07	259	95.93
OCPB Digital ID : ระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิก				
ทางดิจิทัลของ สคบ.	24	8.89	246	91.11
ระบบบริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานภาครัฐ (DBD)	35	12.96	235	87.04

จากตารางที่ 6 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ที่มีบุคลากร**เคยรู้จักและใช้งาน**มากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ 1 OCPB Intranet (ระบบเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต) จำนวน 205 คน (คิดเป็นร้อยละ 75.93) ลำดับที่ 2 OCPB Complaint (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค) จำนวน 188 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.63) และลำดับที่ 3 OCPB Attendance (ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ) และ OCPB Workflow (ระบบจองห้องประชุม – จองรถราชการ) จำนวน 162 คน (คิดเป็นร้อยละ 60) เท่ากัน

ในขณะที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ที่มีบุคลากรส่วนใหญ่**ไม่เคยรู้จักและไม่เคยใช้งาน**เลย 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ 1 EMDS (ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ) จำนวน 259 คน (คิดเป็นร้อยละ 95.93) ลำดับที่ 2 CRDS (ระบบฐานข้อมูลผู้กระทำความผิดคดีอาญา) จำนวน 253 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.70) และลำดับที่ 3 OCPB Assets (ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ) และ OCPB KPI (ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร) จำนวน 252 (คิดเป็นร้อยละ 93.33) เท่ากัน

ตารางที่ 7 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบแบบสอบถาม (%) จำแนกตามบุคลากรที่ เคยประสบการณปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ซึ่งให้เลือกเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

เคยประสบการณปัญหาในการใช้งาน	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ไม่เคยพบปัญหา	37	13.70
พบปัญหาบ้างแต่สามารถแก้ไขได้เอง	134	49.63
พบปัญหาบ่อย ต้องขอความช่วยเหลือ	86	31.85
พบปัญหาจนไม่สะดวกต่อการใช้งาน	13	4.81
รวม	270	100

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรที่เคยประสบการณปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พบปัญหาบ้างแต่สามารถแก้ไขได้เอง จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.63) ลำดับรองลงมา คือ พบปัญหาบ่อย ต้องขอความช่วยเหลือ จำนวน 86 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.85) ไม่เคยพบปัญหาจำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.70) และพบปัญหาจนไม่สะดวกต่อการใช้งาน จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.81)

7.3 ปัจจัยสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

จากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กรจะแบ่งข้อคำถามเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม
2. ด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office
4. ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.

การประเมินความพึงพอใจของตอบแบบสอบถาม สามารถกำหนดเป็นช่วงระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนนในระดับ 1
- ความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนนในระดับ 2
- ความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนนในระดับ 3
- ความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนนในระดับ 4
- ความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนนในระดับ 5

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 270 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	\bar{X}	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. สคบ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ	102 (37.8%)	93 (34.4%)	60 (22.2%)	11 (4.1%)	4 (1.5%)	80.59	4.03	0.95	มาก
2. ท่านสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมหรือสัมมนามาปรับใช้จริงในการทำงาน	103 (38.1%)	106 (39.3%)	48 (17.8%)	8 (3%)	5 (1.9%)	81.78	4.09	0.92	มาก
3. สคบ. ได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้/คู่มือ/แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติงาน	90 (33.3%)	79 (29.3%)	79 (29.3%)	15 (5.6%)	7 (2.6%)	77.04	3.85	1.03	มาก
รวม						78.13	3.99	0.97	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรของ สคบ. มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) รวม 3.99 ซึ่งแปรผลอยู่ใน **ระดับมาก** และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 2 ท่านสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมหรือสัมมนาไปปรับใช้จริงในการทำงาน ร้อยละ 81.78

ลำดับที่ 2 ข้อ 1 สคบ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 80.59

ลำดับที่ 3 ข้อ 3 สคบ. ได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้/คู่มือ/แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.04

ตารางที่ 9 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 270 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งแยกรายละเอียดตามตารางดังนี้

ด้านระบบเทคโนโลยีและ นวัตกรรมการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	\bar{X}	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมี ความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ ต่อการทำงาน	88 (32.6%)	63 (23.3%)	76 (28.1%)	24 (8.9%)	19 (7%)	73.11	3.66	1.22	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์ สคบ. ใช้งานง่าย สะดวก และ สามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว	83 (30.7%)	89 (33%)	68 (25.2%)	21 (7.8%)	9 (3.3%)	76.00	3.80	1.07	มาก
3. ระบบ Smart Office (เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถราชการ ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ-ใบลา อิเล็กทรอนิกส์) ช่วยลดขั้นตอน และเพิ่มความสะดวก	130 (48.1%)	80 (29.6%)	47 (17.4%)	10 (3.7%)	3 (1.1%)	84.00	4.20	0.93	มาก
4. การสื่อสารงานผ่าน Social Media /e-Mail ช่วยให้การประสานงาน รวดเร็วและแก้ปัญหาได้ทันเวลา	108 (40.0%)	84 (31.1%)	62 (23%)	13 (4.8%)	3 (1.1%)	80.81	4.04	0.96	มาก
5. การสนับสนุนด้าน IT (เช่น การ แก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุง) มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	85 (31.5%)	89 (33%)	70 (25.9%)	20 (7.4%)	6 (2.2%)	76.81	3.84	1.02	มาก
6. ระบบของ สคบ. มีมาตรการ ดูแลรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลและเครือข่ายที่น่าเชื่อถือ	101 (37.4%)	84 (31.1%)	68 (25.2%)	13 (4.8%)	4 (1.5%)	79.19	3.96	1.00	มาก
รวม						78.40	3.92	1.03	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรของ สคบ. มีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) รวม 3.92 ซึ่งแปรผลอยู่ใน ระดับมาก และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 3 ระบบ Smart Office (เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถราชการ ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ-ใบลาอิเล็กทรอนิกส์) ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวก ร้อยละ 84

ลำดับที่ 2 ข้อ 4 การสื่อสารงานผ่าน Social Media/ e-Mail ช่วยให้การประสานงานรวดเร็วและแก้ปัญหาได้ทันเวลา ร้อยละ 80.81

ลำดับที่ 3 ข้อ 6 ระบบของ สคบ. มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเครือข่ายที่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 79.19

ลำดับที่ 4 ข้อ 5 การสนับสนุนด้าน IT (เช่น การแก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุง) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 76.81

ลำดับที่ 5 ข้อ 2 ระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์ สคบ. ใช้งานง่าย สะดวก และสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ร้อยละ 76

ลำดับที่ 6 ข้อ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการทำงาน ร้อยละ 73.11

ตารางที่ 10 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 270 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	\bar{X}	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน (แสงสว่าง ความสะอาด ความ ปลอดภัย) เอื้อต่อการทำงาน	94 (34.8%)	100 (37%)	54 (28.1%)	15 (5.9%)	7 (2.6%)	79.19	3.96	1.00	มาก
2. ครุภัณฑ์สำนักงาน (โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์) มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการใช้งาน	87 (32.2%)	83 (30.7%)	60 (22.2%)	32 (11.9%)	8 (3%)	75.48	3.77	1.11	มาก
3. สคบ. ส่งเสริมวัฒนธรรมการ ทำงานร่วมกัน แบ่งปันความรู้ และ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	103 (38.1%)	87 (32.2%)	64 (23.7%)	14 (5.2%)	5 (0.7%)	80.37	4.02	0.95	มาก
รวม						78.35	3.92	1.02	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรของ สคบ. มีความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวม 3.92 ซึ่งแปรผลอยู่ใน **ระดับมาก** และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 3 สคบ. ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน แบ่งปันความรู้ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ร้อยละ 80.37

ลำดับที่ 2 ข้อ 1 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน (แสงสว่าง ความสะอาด ความปลอดภัย) เอื้อต่อการทำงาน ร้อยละ 79.19

ลำดับที่ 3 ข้อ 2 ครุภัณฑ์สำนักงาน (โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์) มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการใช้งาน ร้อยละ 75.48

ตารางที่ 11 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 270 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ด้านภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)					%	\bar{X}	S. D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด				
1. ระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ช่วยให้การทำงานของ ท่านสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	88 (32.6%)	91 (33.7%)	68 (25.2%)	18 (6.7%)	5 (1.9%)	77.70	3.89	1.00	มาก
2. ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	91 (33.7%)	84 (31.1%)	71 (26.3%)	20 (7.4%)	4 (1.5%)	77.63	3.90	1.00	มาก
3. สคบ. มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้สนับสนุนงาน	95 (35.2%)	89 (33%)	64 (23.7%)	17 (6.3%)	5 (1.9%)	78.00	3.90	0.95	มาก
รวม						78.00	3.90	1.00	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรของ สคบ. มีความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวม 3.90 ซึ่งแปรผลอยู่ใน **ระดับมาก** และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 3 สคบ. มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้สนับสนุนงาน ร้อยละ 78

ลำดับที่ 2 ข้อ 1 ระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ช่วยให้การทำงานของ ท่านสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ ร้อยละ 77.70

ลำดับที่ 3 ข้อ 2 ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 77.63

จากตารางที่ 8 - 11 แสดงภาพรวมของบุคลากรตอบแบบสอบถามในการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมีการคำนวณและเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละด้าน โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมประเด็นคำถาม ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร	N	%	\bar{X}	S. D	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม	270	78.13	3.99	0.97	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	270	78.40	3.92	1.03	มาก
3. ด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office	270	78.35	3.92	1.02	มาก
4. ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ.	270	78.00	3.90	1.00	มาก
ผลรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง		78.22	3.93	1.00	มาก

จากตาราง พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ. ครั้งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและอยู่ในเกณฑ์ **ระดับมาก** และได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามระดับค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 2 ด้านความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 78.40

ลำดับที่ 2 ข้อ 3 ด้านความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office ร้อยละ 78.35

ลำดับที่ 3 ข้อ 1 ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม ร้อยละ 78.13

ลำดับที่ 4 ข้อ 4 ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ร้อยละ 78.00

7.4 ปัจจัยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

จากผลการสอบถามได้มีการให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ระบบ IT หรือสภาพแวดล้อมการทำงานของ สคบ. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 103 และจัดกลุ่มแบ่งประเด็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม

บุคลากรจำนวนมากสะท้อนความต้องการให้พัฒนาระบบหลัก เช่น เว็บไซต์ และระบบร้องทุกข์ ให้มีความเสถียร และใช้งานได้สะดวกมากขึ้น (user-friendly) รวมทั้งการปรับปรุงหรือเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์การทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และแก้ปัญหาการล่มหรือประมวลผลข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ทั้งยังมีข้อเสนอให้ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้

ตัวอย่างความคิดเห็น “ระบบร้องทุกข์ควรพัฒนาให้ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลส่วนกลางได้จริง ไม่ควรต้องป้อนข้อมูลซ้ำ”

2. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐาน IT

พบความต้องการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กที่มีสเปกสูง (RAM, หน่วยความจำ, กล้อง) เพื่อรองรับภารกิจที่ซับซ้อนและข้อมูลจำนวนมาก ข้อคิดเห็นหลายส่วนระบุถึงปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เก่าเครื่องช้า แสงกะบ๋อย รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่ไม่เพียงพอ เช่น เครื่อง Printer และอุปกรณ์ห้องประชุม

ตัวอย่างความคิดเห็น “อยากให้จัดซื้อคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กที่มีความจำมากขึ้น เพราะเครื่องปัจจุบันช้ามาก ทำให้ทำงานล่าช้า”

3. เครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต

บุคลากรหลายรายสะท้อนปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร โดยเฉพาะเวลาฝนตกหรือในเขตพื้นที่นอกสำนักงานกลาง ทำให้การทำงานสะดุด และเสนอให้มีการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

ตัวอย่างความคิดเห็น “พนักงานจ้างเหมาบริการตามเขตยังไม่มีอินเทอร์เน็ต ต้องใช้ของส่วนตัว เห็นควรให้มีระบบอินเทอร์เน็ตสนับสนุนการทำงานในพื้นที่”

4. การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหา IT

มีข้อเสนอเห็นควรให้เพิ่มบุคลากรฝ่าย IT เพื่อให้มีความเพียงพอ และลดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่าหลังการแก้ไขปัญหา มักขาดการติดตามผลและความต่อเนื่อง

ตัวอย่างความคิดเห็น “เจ้าหน้าที่ IT มีน้อย ทำให้การแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า ควรเพิ่มบุคลากรหรือผู้ดูแลระบบโดยตรง”

5. การฝึกอบรมและคู่มือการใช้งาน

ผู้ตอบสอบถามบางรายเสนอให้มีการอบรมการใช้งานระบบ IT อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการจัดทำคู่มือการใช้งานเว็บไซต์หรือระบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ

ตัวอย่างความคิดเห็น “อยากให้มีการอบรมหรือคู่มือการใช้งานเว็บไซต์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย”

6. สิ่งแวดล้อมและพื้นที่ทำงาน

บุคลากรบางส่วนสะท้อนปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ห้องทำงานแออัด เสียงต่อการแพร่โรค ปัญหาความสะอาด (แมลงสาบ ขยะ) และสิ่งของกีดขวางทางอพยพ พร้อมทั้งเสนอให้มีการขยายพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม

ตัวอย่างความคิดเห็น “ห้องทำงานหลายส่วนมีความแออัด หากมีเจ้าหน้าที่ป่วย อาจทำให้เชื้อโรคแพร่กระจายได้ง่าย ควรมีฉากกั้นหรือขยายพื้นที่”

7. การสื่อสารและการบริหารจัดการ

แม้จะพบไม่มาก แต่เป็นข้อเสนอที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ การเปิดรับฟังปัญหาจากผู้ใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุงระบบ ความต้องการให้มีระบบที่สื่อสารและแสดงข้อมูลโปร่งใส เช่น ระบบร้องทุกข์ หรือ OCPB Direct รวมทั้งความคาดหวังต่อการบริหารจัดการ outsource/vendor ให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตัวอย่างความคิดเห็น “อยากให้มีการเปิดรับฟังปัญหาจากผู้ใช้งานและนำไปเป็นข้อมูลจริงในการพัฒนาระบบต่อไป”

8. อภิปรายผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในภาพรวม **ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.22** ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 75) ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบันสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลเชิงปริมาณและข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในอนาคต ดังนี้

8.1 ด้านบุคลากรและการพัฒนาองค์ความรู้ ผลการสำรวจชี้ให้เห็นถึงประสิทธิผลของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยประเด็นที่บุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะจากการอบรมมาปรับใช้ได้จริง ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$) ข้อเสนอแนะจากบุคลากรสะท้อนความต้องการให้มีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรใหม่และรองรับภารกิจที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น

8.2 ด้านระบบเทคโนโลยีและการใช้งานจริง ระบบ Smart Office (เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถราชการ, ระบบลงเวลา) ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$) แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบในการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งระบบงานหลักบางส่วนยังคงเป็นประเด็นท้าทาย โดยเฉพาะระบบร้องทุกข์ (OCPB Complaint) และเว็บไซต์องค์กร ที่บุคลากรเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านเสถียรภาพและความสะดวกในการใช้งาน (user-friendly) รวมถึงแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล และพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างสมบูรณ์

8.3 ด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นความพร้อม ความทันสมัย และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่บุคลากรจำนวนมากสะท้อนปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่าและมีคุณสมบัติไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้การทำงานล่าช้า จึงมีความจำเป็นในการพิจารณาจัดหาอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

8.4 ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แม้ในด้านนี้ไม่ได้ถูกประเมินเชิงปริมาณโดยตรง แต่ข้อเสนอแนะของบุคลากรได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในช่วงที่สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวยและในพื้นที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานหรือส่วนกลาง ซึ่งปัญหานี้ถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

8.5 ด้านการสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนด้าน IT ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรได้เสนอแนะว่า อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT มีไม่เพียงพอ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้าในบางครั้ง นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตถึงการขาดกระบวนการติดตามผลหลังการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความต่อเนื่องในการใช้งานระบบในระยะยาว

8.6 ด้านสิ่งแวดล้อมและพื้นที่ทำงาน ภาพรวมความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.92) แต่มีข้อกังวลที่สำคัญจากบุคลากรเกี่ยวกับ **ความแออัดของพื้นที่ทำงาน** ปัญหาด้านความสะอาด และการมีสิ่งของกีดขวางเส้นทางอพยพ ประเด็นเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร จึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

8.7 ด้านการสื่อสารและการบริหารจัดการ แม้ในด้านนี้มีจำนวนความคิดเห็นไม่มาก แต่มีนัยสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งบุคลากรมีความคาดหวังให้ สคบ. เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง รวมถึงมีข้อเสนอแนะให้ยกระดับการบริหารจัดการผู้รับจ้าง (Vendor/Outsource) ให้มีคุณภาพและโปร่งใยิ่งขึ้น จะสะท้อนถึงความต้องการยกระดับธรรมาภิบาลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

9. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

จากผลการอภิปราย สามารถสรุปข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

9.1 การพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) เร่งปรับปรุงเสถียรภาพและประสิทธิภาพของระบบงานหลัก โดยเฉพาะ “ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค” และ “เว็บไซต์องค์กร” ให้ใช้งานง่ายและลดปัญหาการขัดข้อง

2) บูรณาการและเชื่อมโยงฐานข้อมูลภายในและกับหน่วยงานภายนอก เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3) การจัดหาและทดแทนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก เครื่อง Printer และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีคุณภาพและทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน

4) พัฒนาและขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน

9.2 การสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการด้าน IT

1) เพิ่มอัตรากำลังบุคลากรฝ่าย IT ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2) กำหนดมาตรฐานการให้บริการและกรอบเวลาการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

3) จัดทำระบบติดตามผล (Follow-up) หลังการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งาน

9.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการจัดการความรู้

1) จัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก เพื่อรองรับบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่

3) ส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลและนวัตกรรมให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

9.4 การจัดการสิ่งแวดล้อมการทำงานและธรรมาภิบาล

1) ปรับปรุงและจัดสรรพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม ลดความแออัด คำนึงถึงสุขอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงการจัดการทางหนีไฟและสิ่งกีดขวาง

2) จัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการ

3) กำกับดูแลการบริหารจัดการผู้รับจ้าง (Vendor/Outsource) ให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

ภาคผนวก



ภาคผนวก 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ.

คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรับฟังความของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม และนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทางการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคำถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

วิธีการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.หน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม

2.เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3.อายุ 1) 20 – 30 ปี 2) 31 – 40 ปี 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป

4.ตำแหน่ง 1) ข้าราชการ 2) พนักงานราชการ
 3) ลูกจ้างประจำ 4) พนักงานจ้างเหมาบริการ

5. ระยะเวลาการทำงานใน สคบ.

น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 4-6 ปี 7-10 ปี มากกว่า 10 ปี

6. ประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ.

6.1 ท่านเคยรู้จักและใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ระบบใดบ้าง (สามารถเลือกได้หลายข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> EasyWebTime : ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ สคบ. | <input type="checkbox"/> OCPB Care : ระบบเฝ้าระวัง |
| <input type="checkbox"/> Chatbot “พี่ปกป้อง” | <input type="checkbox"/> Saraban : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> OCPB Intranet : ระบบเว็บไซต์อินทราเน็ต | <input type="checkbox"/> OCPB Mediate : ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ |
| <input type="checkbox"/> OCPB Complaint : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค | <input type="checkbox"/> OCPB Connect : ระบบการค้นหาข้อมูลเชิงลึก |
| <input type="checkbox"/> OCPB Connect : แอปพลิเคชันให้บริการประชาชน | <input type="checkbox"/> OCPB Portal : ระบบบริหารจัดการสิทธิการใช้งาน |

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> OCPB Report : ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค | <input type="checkbox"/> OCPB KPI : ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร |
| <input type="checkbox"/> Tableau : ระบบจัดการวิเคราะห์ข้อมูล | <input type="checkbox"/> CPNS : ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค |
| <input type="checkbox"/> OCPB DPIS : ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล | <input type="checkbox"/> CRDS : ระบบฐานข้อมูลผู้กระทำความผิดคดีอาญา |
| <input type="checkbox"/> OCPB Attendance : ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ | <input type="checkbox"/> ThaiCAS : ระบบเตือนภัยผู้บริโภค |
| <input type="checkbox"/> OCPB Assets : ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ | <input type="checkbox"/> สื่อประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> OCPB Workflow : ระบบจองห้องประชุม - จอรราชการ | <input type="checkbox"/> EMDS : ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> OCPB Direct : ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | <input type="checkbox"/> OCPB Digital ID : ระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. |
| <input type="checkbox"/> eRegist : ต้นแบบระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง | <input type="checkbox"/> ระบบบริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานภาครัฐ (DBD) |

6.2 ท่านเคยประสบกรณปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. หรือไม่

- ไม่เคยพบปัญหา พบปัญหาบ้างแต่สามารถแก้ไขได้เอง
- พบปัญหาบ่อย ต้องขอความช่วยเหลือ พบปัญหาจนไม่สะดวกต่อการใช้งาน

ตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ (5)= มากที่สุด (4)= มาก (3)= ปานกลาง (2)= น้อย (1)= น้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม (3 ข้อ)					
1. สคบ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะ/ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านสามารถนำความรู้/ทักษะที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนามาใช้จริงในการทำงาน					
3. สคบ. ได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้/คู่มือ/แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน (6 ข้อ)					
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอต่อการทำงาน					
2. ระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์ สคบ. ใช้งานง่าย สะดวก และสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว					
3. ระบบ Smart Office (เช่น ระบบจองห้องประชุม/รถราชการ ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ-ใบลาอิเล็กทรอนิกส์) ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวก					

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ.

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. การสื่อสารงานผ่าน Social Media/e-Mail ช่วยให้การประสานงาน รวดเร็วและแก้ปัญหาได้ทันเวลา					
5. การสนับสนุนด้าน IT (เช่น การแก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุง) มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
6. ระบบของ สคบ. มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและ เครือข่ายที่น่าเชื่อถือ					
ความพึงพอใจต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office (3 ข้อ)					
1. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน (แสงสว่าง ความสะอาด ความปลอดภัย) เอื้อต่อการทำงาน					
2. ครุภัณฑ์สำนักงาน (โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์) มีความเหมาะสมและเอื้อต่อ การใช้งาน					
3. สคบ. ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน แบ่งปันความรู้ และการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
ความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. (3 ข้อ)					
1. ระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ สคบ. ช่วยให้การดำเนินงานของท่าน สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ					
2. ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
3. สคบ. มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำนวัตกรรม ใหม่ ๆ มาใช้สนับสนุนงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ระบบ IT หรือ สภาพแวดล้อมการทำงานของ สคบ. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่

.....

.....

.....

ภาคผนวก 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ระบบ IT หรือสภาพแวดล้อมการทำงานของ สคบ. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ระบบและซอฟต์แวร์

- 1) การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเรื่องดี แต่ก่อนที่จะนำระบบใหม่ๆมาใช้ ควรทำระบบหลักๆ ที่มีใช้อยู่แล้ว เช่น เว็บไซต์หรือระบบร้องทุกข์ ให้มีความนิ่งมีความเสถียรก่อน
- 2) การแก้ไขปัญหาเครื่องคอม เครื่องปริ้นท์ ควรมีความรวดเร็วมากกว่านี้
- 3) ระบบล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน มีปัญหาบ่อย
- 4) ปรับปรุงระบบที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการร้องเรียนของผู้ร้องทุกข์
- 5) ระบบพัฒนาบ่อยแต่ไม่สามารถตอบโจทย์คนใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ระบบดี และใช้งานได้ไว
- 7) ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยเสถียร
- 8) พัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว
- 9) ระบบบางอย่างประมวลผลช้าระบบไม่ค่อยเสถียรบ้างระบบมีการแก้ไขล่าช้า
- 10) ระบบควรเสถียรมากกว่านี้
- 11) ระบบจองรถ ไม่ควรจำกัดให้สามารถจองได้แค่วันและเวลาราชการ
- 12) ระบบเชื่อมข้อมูลไม่สามารถเชื่อมเพื่อขอข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้
- 13) ระบบการทำงานมีปัญหาบ่อยครั้ง ค้างบ้าง บันทึกลงไม่ได้บ้าง และอยากให้มีแค่ช่องเรื่องร้องทุกข์ในระบบ
- 14) ระบบเรื่องร้องทุกข์ค่อนข้างบ่อยครั้ง ควรหามาตรการดูแลระบบเพื่อไม่ให้ล่มบ่อยครั้ง
- 15) ระบบมีปัญหาบ่อยแล้วต้องมานั่งรอนานกว่าจะดำเนินการให้ใช้งานได้ปกติ
- 16) ระบบบัญชีผู้ถูกดำเนินคดีตาม พรบ.
- 17) ระบบประชุมออนไลน์ ทุกปลายงบประมาณมักมีปัญหาการเข้าใจ เช่น ไม่สามารถบันทึกวิดีโอได้ ไม่สามารถประชุมโดยใช้เวลานานได้ เป็นต้น
- 18) ระบบ OCPB portal ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 19) ระบบดี และใช้งานได้ไว

2. อุปกรณ์และฮาร์ดแวร์

- 1) ควรปรับอุปกรณ์การทำงานให้มีความทันสมัย และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเสถียรมากขึ้น
- 2) คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ๆ ที่ใช้ windows 11 สมควรจะมี RAM ที่รองรับเพิ่มขึ้น
- 3) คอมพิวเตอร์ ควรมี Spec ใช้งานที่สูง
- 4) อยากให้จัดซื้อจัดจ้างคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กที่มีความจำมากขึ้น
- 5) อยากได้คอม Spec ดีๆ แรมสูงๆ
- 6) การจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งานของเจ้าหน้าที่
- 7) เพิ่มอุปกรณ์ IT

- 8) อุปกรณ์สำนักงานยังไม่เป็นปัจจุบัน เช่นคอมพิวเตอร์ PC ยังไม่มีกล้อง
- 9) คอมพิวเตอร์รุ่นที่ใช้อยู่เก่ามาก ลักษณะช้าๆ อืดๆ แล้วยังแสบจอ
- 10) คอมพิวเตอร์ที่ได้มาใหม่การเก็บข้อมูลใน Drive D พื้นที่น้อยกว่าเครื่องที่แล้ว
- 11) ขอให้เพิ่มระบบความจำ และการประมวลผล
- 12) อุปกรณ์ไม่เพียงพอ
- 13) ควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานให้สูงสุด
- 14) ควรเพิ่มครุภัณฑ์ เช่น เครื่อง Printer
- 15) อยากให้ซื้อคอม Spec ดีดี เพราะต้องใช้งานทุกวัน

3. อินเทอร์เน็ตและเครือข่าย

- 1) สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาเวลาฝนตก
- 2) เขตยังไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้ ต้องใช้ของส่วนตัว
- 3) ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยในการเจรจาไกล่เกลี่ย
- 4) ระบบเชื่อมต่อข้อมูลหน่วยงานอื่นไม่ครบถ้วน
- 5) เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูล เห็นควรเพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม

4. สภาพแวดล้อมการทำงาน

- 1) แดดส่องเข้ามามาก ที่กั้นน้ำไม่ยอมให้ตั้งใกล้ๆ ถึงขย่ะ
- 2) ห้องทำงานหลายส่วนงานมีความคับแคบมาก
- 3) หากมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ป่วย มีโอกาสที่เชื้อโรคจะแพร่กระจายได้ง่าย
- 4) หากย้ายสถานที่ทำงานในอนาคต ควรแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม มีฉากั้นให้เรียบร้อย
- 5) มีสิ่งของวางกั้นพื้นที่ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน จะทำให้การอพยพไม่สะดวกค่ะ
- 6) ความสะอาดของโต๊ะทำงานและรอบข้าง พบแมลงรบกวน

5. การอบรมและคู่มือการใช้งาน

- 1) อยากให้มีอบรมหรือคู่มือการใช้งานเว็บไซต์
- 2) จัดอบรมแก่ผู้เข้ารับอบรมให้ตรงกับภารกิจ หน้าที่ของผู้เข้าอบรม
- 3) การใช้งานบางระบบมีขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก
- 4) จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ
- 5) มีการพัฒนา และให้ความรู้กับบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น
- 6) ส่งเสริมการใช้ความรู้กับเจ้าหน้าที่
- 7) ให้ความรู้ และสร้างเทคโนโลยีที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย

6. ข้อเสนอแนะทั่วไป / การปรับปรุงเชิงนโยบาย

- 1) อยากให้มุ่งเน้นการพัฒนาบริการหลักที่สำคัญให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อประชาชนเพิ่มขึ้น
- 2) ควรนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานให้มากขึ้น

- 3) อยากให้ลดความยุ่งยากในการเข้าใช้ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น
- 4) ควรพัฒนาระบบไม่ใช้กระดาษให้มากที่สุด
- 5) คนมี Big Data และใช้ AI ประมวลผลตอบคำถามต่างๆได้
- 6) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลระบบต่างๆ ของ สคบ. มีเป็นจำนวนมากดังนั้นการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
- 7) อยากให้ระบบการปฏิบัติงานเข้าใจง่ายขึ้น สะดวกต่อการใช้งาน
- 8) ระบบบางอย่างไม่ตอบโจทย์ ทำให้ต้องใช้โน้ตบุ๊ก หรือเครื่องอื่นแทน
- 9) การปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชนอย่างเหมาะสม
- 10) การเปิดรับฟังปัญหาจากผู้ใช้งาน และนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
- 11) ควรมีระบบคัดกรองการรับเรื่องให้มีรายละเอียดข้อมูลและความชัดเจนมากกว่า
- 12) การจัดซื้อจัดจ้างคอมพิวเตอร์ควรมี Spec คอมพิวเตอร์ที่ดีกว่านี้
- 13) ระบบแอปพลิเคชันหรือระบบแจ้งเตือนผู้บริโภคด้านความเสี่ยง

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่เปิดต่อการบริหาร
จัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน สคบ.
(SMART OFFICE)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (สคบ.)

โทร : 02-141-3637

E-MAIL: PSDG.OCPB@GMAIL.COM