



การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร : 021413637



ชื่อเรื่อง

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อ
ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2568

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Office of the Consumer Protection Board (OCPB)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดทำแผนการขับเคลื่อน คำนียมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนดังกล่าว ได้มอบหมายให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม รับผิดชอบดำเนินการจัดทำกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่พัฒนาระบบบริหารราชการ จึงได้ดำเนินการจัดทำ แบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับค่านียมของ สคบ. โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อวัดผลการรับรู้และความเข้าใจ ซึ่งจะได้ นำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้ ในการขับเคลื่อนค่านียมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถชี้ นำให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลักษณะสำคัญ ตามที่ค่านียมได้กำหนด อันจะนำไปสู่การเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสามารถทำให้การดำเนินงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ต่อไป

ทั้งนี้ ผู้สำรวจฯ หวังว่าการสำรวจในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และขอขอบคุณบุคลากร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือ เช่นนี้ในทุกโอกาสต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรึ
ตุลาคม 2568

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ.....	2
4. นิยามศัพท์.....	2
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	3
ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม.....	10
6.สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	20
ภาคผนวก.....	ค
- One Page Summary สํารวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของ สคบ.	
- แบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของ สคบ.	
ทีมงานจัดทำ.....	ง

1. หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเห็นชอบแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และได้เห็นชอบให้สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนดังกล่าว โดยกำหนดโครงการภายใต้แผนฯ จำนวน 5 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เฉพาะในส่วนของกิจกรรมที่ 1 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต 2) โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ 3) โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation 4) โครงการวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย 5) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการรับรู้ สร้างความเข้าใจในการนำค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค) แล้วไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร แล้วสามารถทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในอนาคต อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลการรับรู้ ประเมินความเข้าใจ รวมถึงพฤติกรรมของบุคลากรภายใน เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว ไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานดังกล่าว จะช่วยให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการดำเนินการถ่ายทอดและสร้างกิจกรรมในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อค่านิยมองค์กร
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทาง วิธีการบริหารจัดการและพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากจำนวนบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดทำแบบสำรวจเพื่อดำเนินการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อค่านิยมองค์กร ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม – 5 กันยายน 2568 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ด้วยการสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ Google Forms

4. นิยามศัพท์

4.1 ค่านิยม หมายถึง ทักษะของคนหรือสังคมที่มีต่อสิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสิ่งค่านั้นๆ ซึ่งค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคือ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค

4.2 โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กร ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้

4.3 ทันสมัย หมายถึง พัฒนาการ งาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

4.4 ใส่ใจผู้บริโภค หมายถึง ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 235 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังตารางต่อไปนี้

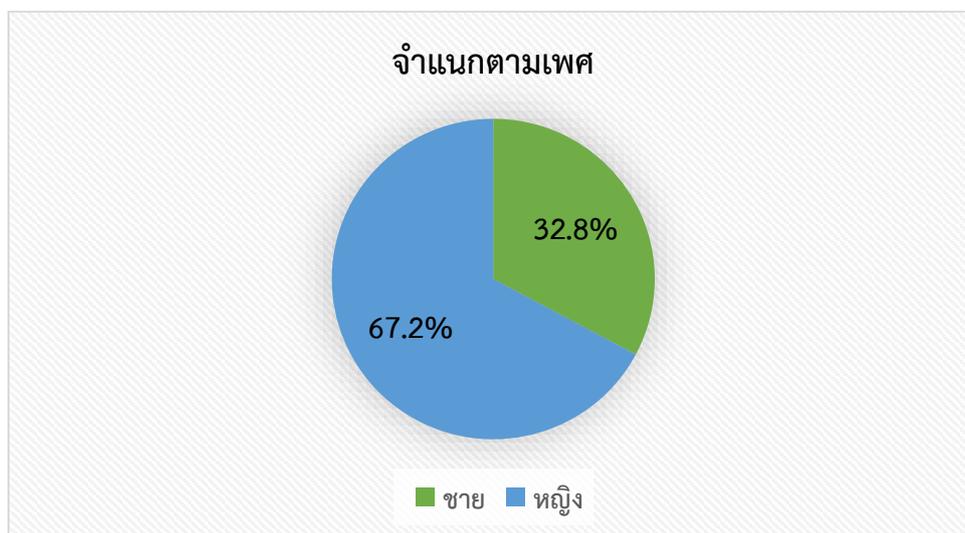
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

แผนภาพที่ 1.1 จำแนกตามเพศ จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) โดยแบ่งข้อคำตอบ 2 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

จากแผนภาพที่ 1.1 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ **จำแนกตามเพศ** มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนนับและจำนวนร้อยละ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตารางดังนี้

เพศ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ชาย	77	32.8
หญิง	158	67.2
รวม	235	100

จากแผนภาพที่ 1.1 การแสดงตารางภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ **จำแนกตามเพศ** มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

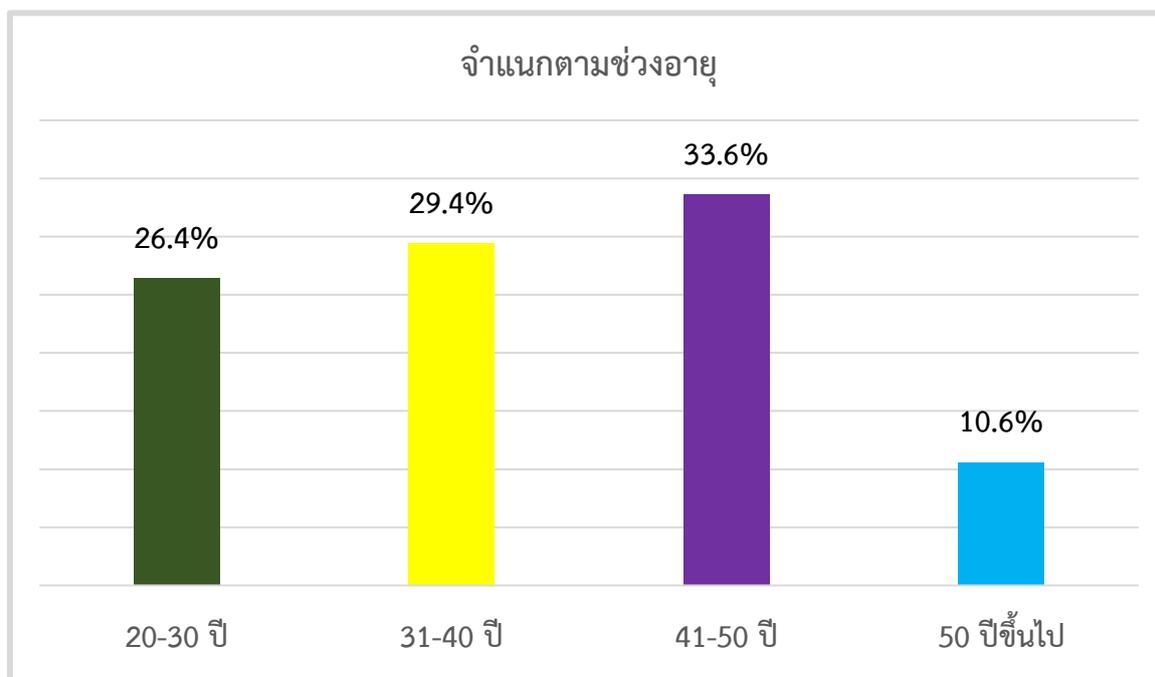


จากตารางที่ 1.1 แสดงภาพรวมของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค **จำแนกตามเพศ** ซึ่งได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 235 คน พบว่า เพศที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 158 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.2) และเพศชาย จำนวน 77 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.8)

แผนภาพที่ 1.2 จำแนกตามช่วงอายุ จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนนับและจำนวนร้อยละ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

อายุ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
20-30 ปี	62	26.4
31-40 ปี	69	29.4
41-50 ปี	79	33.6
50 ปีขึ้นไป	25	10.6
รวม	235	100

จากแผนภาพที่ 1.2 การแสดงตารางภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

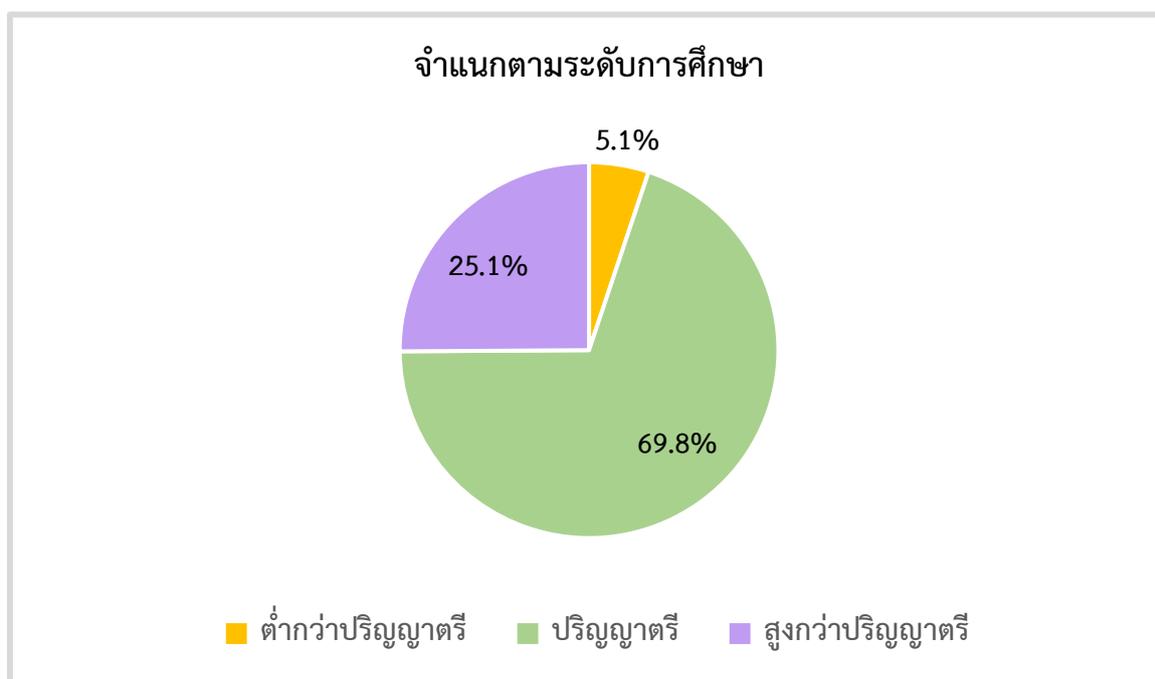


จากตารางที่ 1.2 จากการแสดงภาพรวมบุคลากรที่แบ่งตามช่วงอายุ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ช่วงอายุที่มีจำนวนบุคลากรที่ตอบมากที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.6) ลำดับรองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.4) อายุ 20-30 ปี จำนวน 62 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.4) อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.6) เรียงตามลำดับ

แผนภาพที่ 1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) โดยแบ่งข้อคำตอบ 3 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนนับและจำนวนร้อยละ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.1
ปริญญาตรี	164	69.8
สูงกว่าปริญญาตรี	59	25.1
รวม	235	100

จากแผนภาพที่ 1.3 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

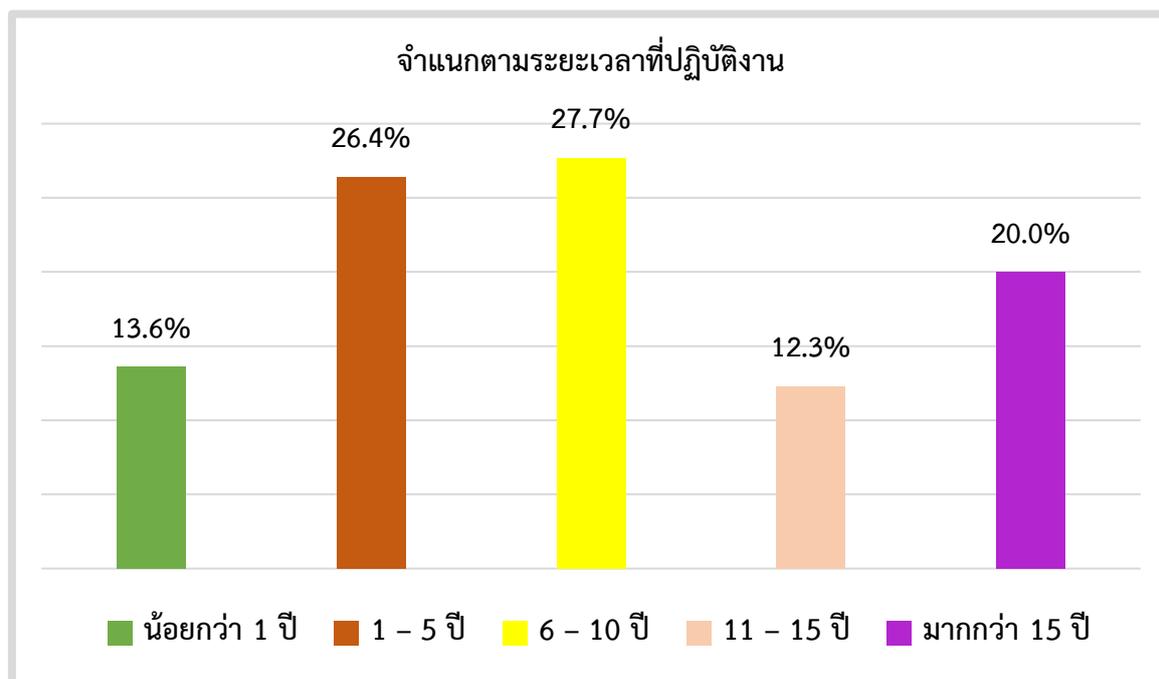


จากตารางที่ 1.3 จากการแสดงภาพรวมบุคลากรที่แบ่งตามระดับการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ระดับการศึกษาที่มีจำนวนบุคลากรที่ตอบมากที่สุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 164 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.8) ลำดับรองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.1) และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.1) เรียงตามลำดับ

แผนภาพที่ 1.4 จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแบ่งข้อคำตอบ 5 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนนับและจำนวนร้อยละ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	32	13.6
1 – 5 ปี	62	26.4
6 – 10 ปี	65	27.7
11 – 15 ปี	29	12.3
มากกว่า 15 ปี	47	20
รวม	235	100

จากแผนภาพที่ 1.4 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

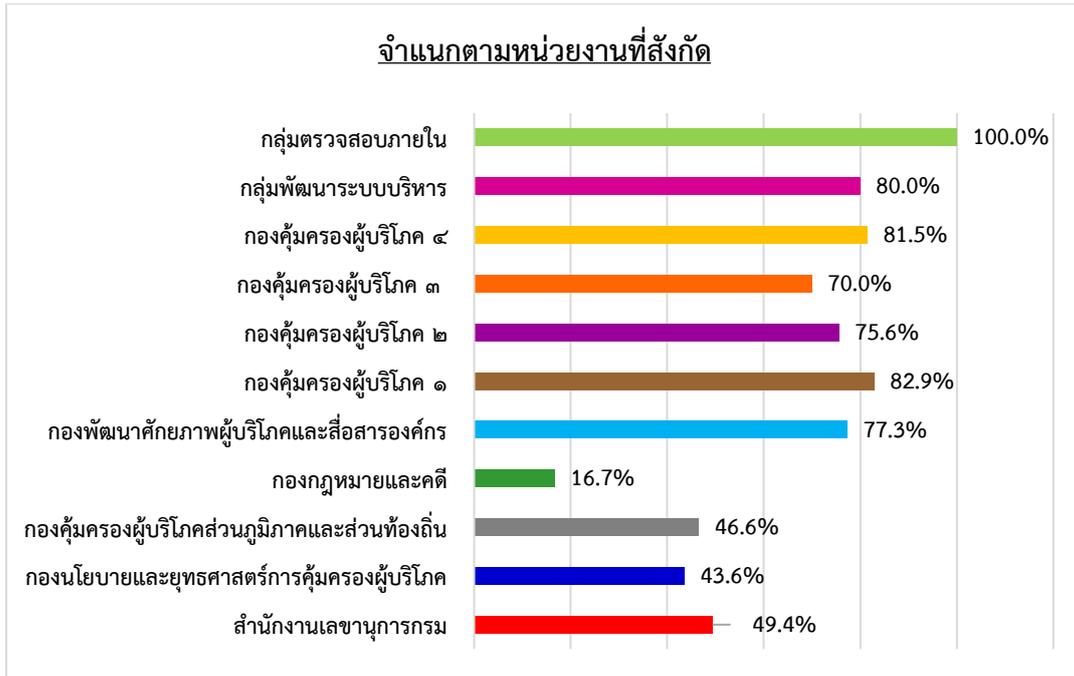


จากตารางที่ 1.4 แสดงภาพรวมบุคลากรที่จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ระยะเวลาที่บุคลากรตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.7) ลำดับรองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 62 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.4) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.6) และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.3) เรียงตามลำดับ

แผนภาพที่ 1.5 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) ที่แบ่งข้อตอบ 11 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนบุคลากร แต่ละส่วนราชการ	จำนวน บุคลากรตอบ	ร้อยละ
สำนักงานเลขาธิการกรม	81	40	49.4
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	39	17	43.6
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	58	27	46.6
กองกฎหมายและคดี	54	9	16.7
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	22	17	77.3
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	35	29	82.9
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	45	34	75.6
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	40	28	70.0
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	27	22	81.5
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	10	8	80.0
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4	100
รวม	415	235	

จากแผนภาพที่ 1.5 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) ที่แบ่งข้อตอบ 11 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้



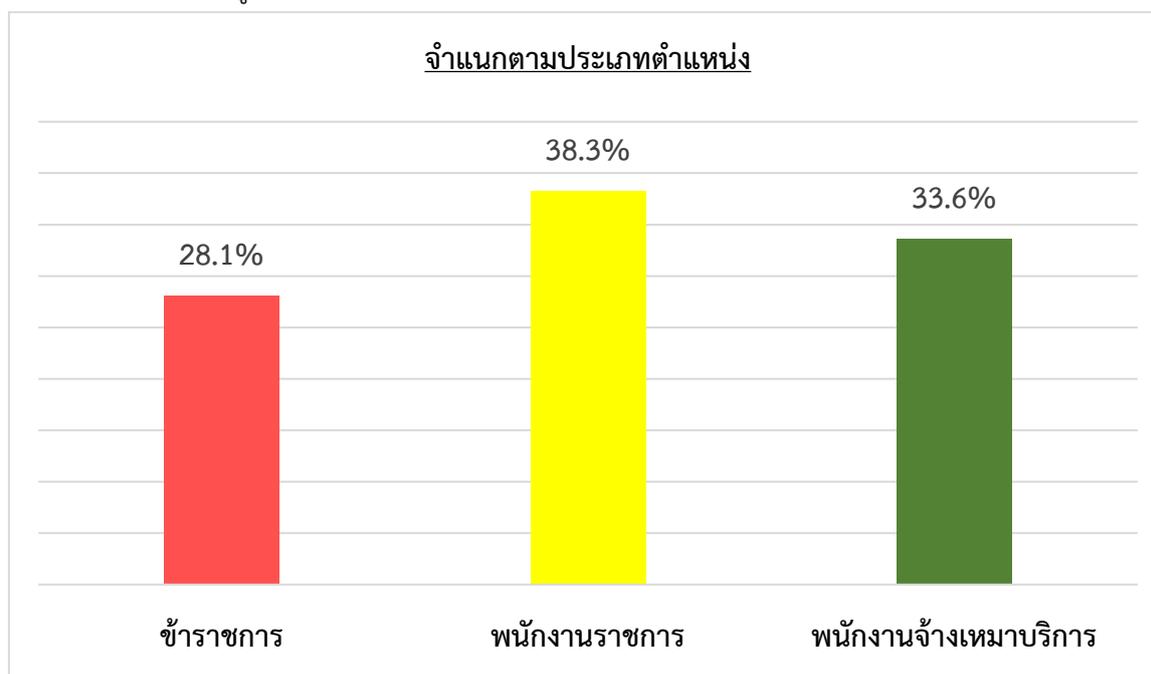
จากตารางที่ 1.5 แสดงภาพรวมบุคลากรตามหน่วยงานที่สังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 235 คน ซึ่งมีการวิเคราะห์และคำนวณจากอัตรากำลังที่มีอยู่แต่ละหน่วยงาน โดยจัดเป็นกลุ่มค่าระหว่างร้อยละจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ร้อยละ 81 – 100 มีจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 และกลุ่มตรวจสอบภายใน
- 2) ร้อยละ 61 – 80 มีจำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 3) ร้อยละ 41 – 60 มีจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
- 4) ร้อยละ 21 – 40 ไม่พบหน่วยงาน
- 5) ร้อยละ 0 – 20 ได้แก่ กองกฎหมายและคดี

แผนภาพที่ 1.6 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	66	28.1
พนักงานราชการ	90	38.3
พนักงานจ้างเหมาบริการ (ส่วนกลาง)	79	33.6
รวม	235	100

จากแผนภาพที่ 1.6 การแสดงภาพรวมจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) ที่แบ่งข้อตอบ 3 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากตารางที่ 1.6 จากการแสดงภาพรวมบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 235 คน พบว่า บุคลากรที่ตอบมากที่สุด คือ พนักงานราชการ จำนวน 90 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.3) พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.6) และข้าราชการ จำนวน 66 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.1) เรียงตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม จากแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะแบ่งข้อคำถามเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการรับรู้ค่านิยมองค์กร
- 2.2 ด้านความเข้าใจความหมายของค่านิยม
- 2.3 ด้านการนำค่านิยมไปปฏิบัติ
- 2.4 ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม

การประเมินระดับการรับรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม และบรรยากาศการทำงาน สามารถกำหนดเป็นช่วงระดับไว้ 5 ระดับ คือ

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

การวิเคราะห์ระดับคะแนนโดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้

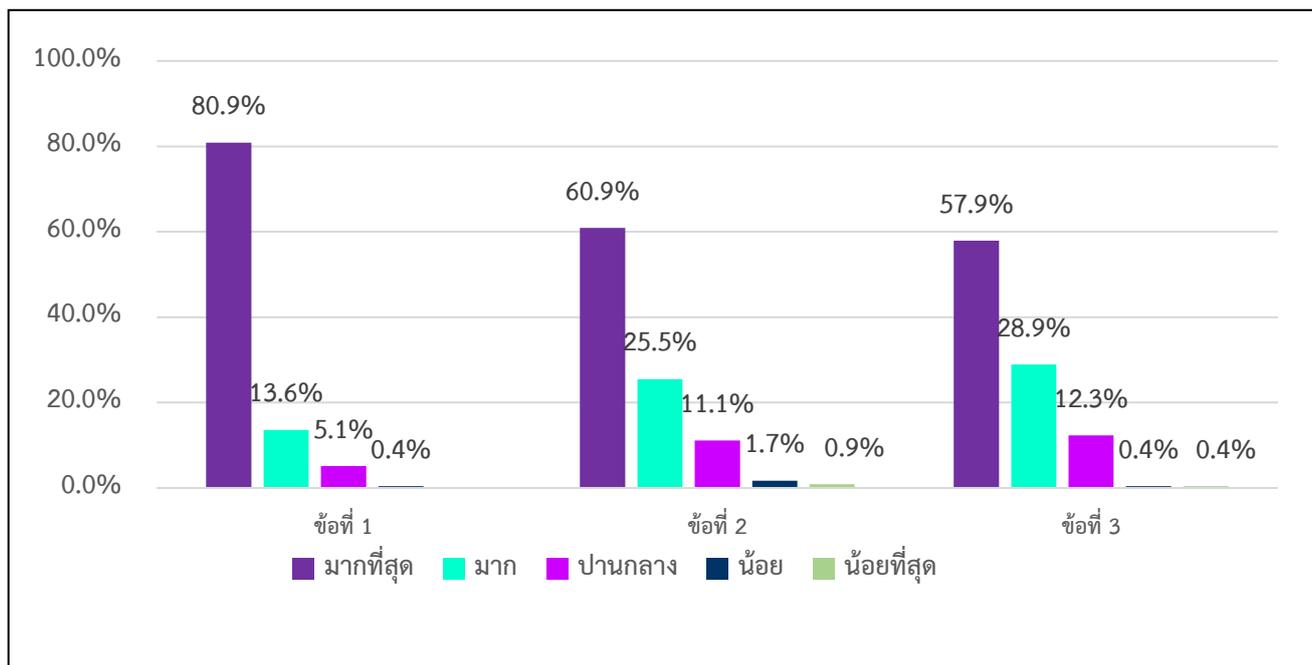
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 สํารวจการรับรู้ที่มีต่อค่านิยมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. ด้านการรับรู้ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนภาพที่ 2.1 แสดงภาพรวมการคํานวณของจํานวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีจํานวนทั้งสิ้น 235 คน และนำมาเทียบหาจํานวนร้อยละและหาจํานวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้ค่านิยม โดยมีข้อคําถามทั้งหมด 3 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคําถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1	ท่านทราบว่าค่านิยมหลักของ สคบ. คือ “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”	190 80.9%	32 13.6%	12 5.1%	1 0.4%	0	94.8	4.74	มากที่สุด
2	ท่านได้รับข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ	143 60.9%	60 25.5%	26 11.1%	4 1.7%	2 0.9%	88.6	4.43	มาก
3	ท่านสามารถระบุความหมายโดยรวมของค่านิยมหลักขององค์กรได้ถูกต้อง	136 57.9%	68 28.9%	29 12.3%	1 0.4%	1 0.4%	88.6	4.43	มาก
ภาพรวม							90.7	4.53	มากที่สุด



จากการสำรวจด้านการรับรู้ค่านิยมของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 235 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยละ 90.7 หรือ \bar{X} 4.53 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1) ข้อ 1 ท่านทราบว่าค่านิยมหลักของ สคบ. คือ “โปร่งใส ทันทสมัย ใส่ใจผู้บริโภค” ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.8

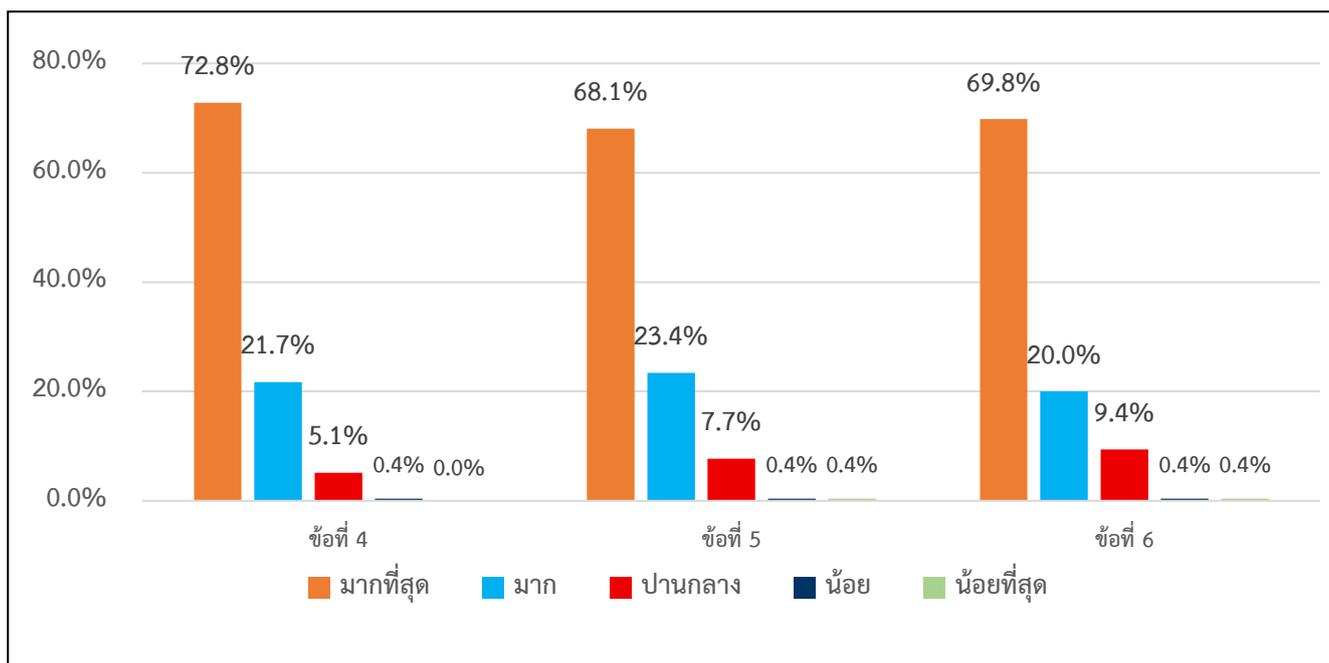
2) ข้อ 2 ท่านได้รับข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.6

3) ข้อ 3 ท่านสามารถระบุความหมายโดยรวมของค่านิยมหลักขององค์กรได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.6

2. ด้านความเข้าใจค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนภาพที่ 2.2 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 235 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ด้านความเข้าใจค่านิยม โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4	ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “โปร่งใส” หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากร และองค์กรถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้	171 72.8%	51 21.7%	12 5.1%	1 0.4%	0	93.4	4.67	มากที่สุด
5	ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ทันสมัย” หมายถึง พัฒนาการงาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต	160 68.1%	55 23.4%	18 7.7%	1 0.4%	1 0.4%	91.6	4.58	มากที่สุด
6	ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ใส่ใจผู้บริโภค” หมายถึง ให้ความสำคัญกับความรู้สึก ความต้องการผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน	164 69.8%	47 20%	22 9.4%	1 0.4%	1 0.4%	91.6	4.58	มากที่สุด
ภาพรวม							92.2	4.61	มากที่สุด



จากการสำรวจด้านความเข้าใจที่มีต่อค่านิยม ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 235 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยละ 92.2 หรือ \bar{X} 4.61 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1) ข้อ 4 เข้าใจว่าค่านิยม “โปร่งใส” หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4

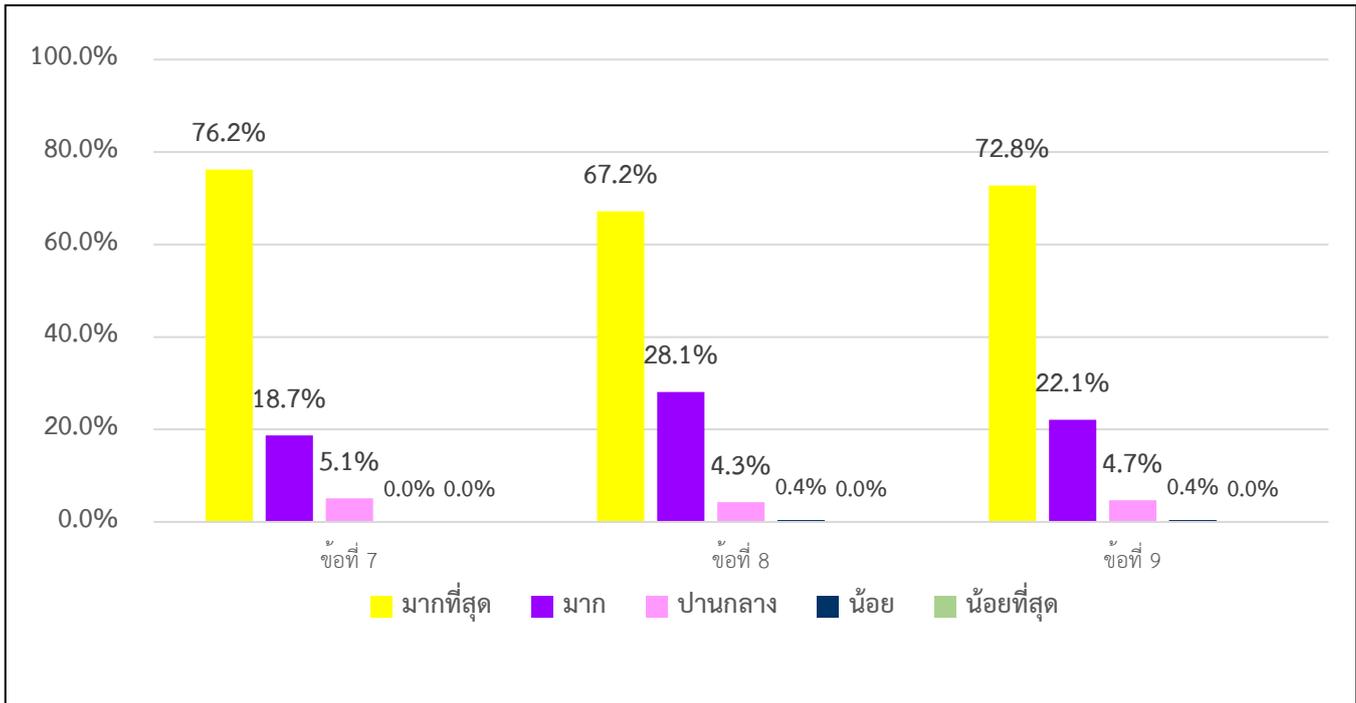
2) ข้อ 5 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ทันสมัย” หมายถึง พัฒนาการ งาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6

3) ข้อ 6 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ใส่ใจผู้บริโภค” หมายถึง ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6

3. ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนภาพที่ 2.3 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 235 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมโดยมีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
7	ทำนนำค่านิยม “โปร่งใส” มาเป็นหลักในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและสื่อสาร	179 76.2%	44 18.7%	12 5.1%	0	0	94.2	4.71	มากที่สุด
8	ทำนพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยตามค่านิยมองค์กร	158 67.2%	66 28.1%	10 4.3%	1 0.4%	0	92.4	4.62	มากที่สุด
9	ทำนให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและบริการด้วยความใส่ใจตามค่านิยมองค์กร	171 72.8%	52 22.1%	11 4.7%	1 0.4%	0	93.4	4.67	มากที่สุด
ภาพรวม							93.3	4.67	มากที่สุด



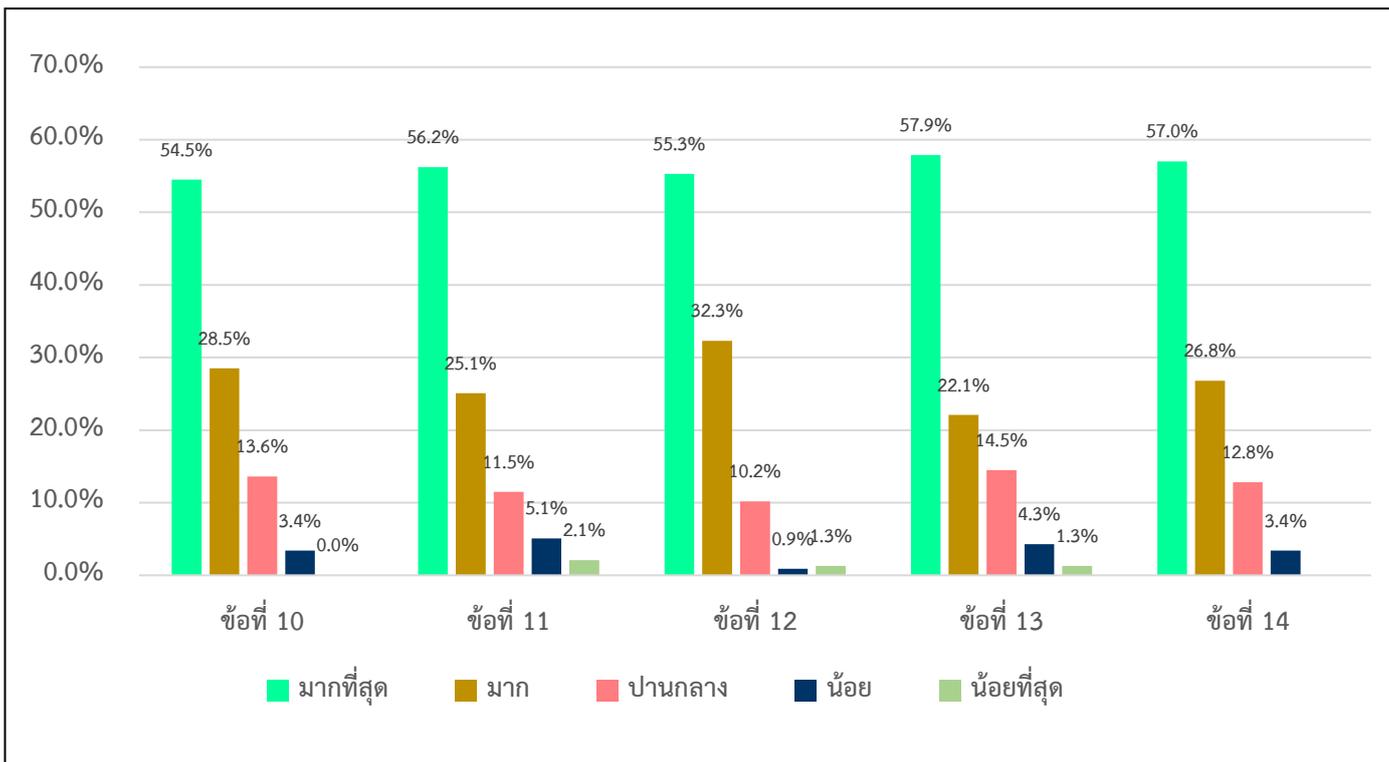
จากการสำรวจด้านพฤติกรรมตามค่านิยมของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 235 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านการนำค่านิยมไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยละ 93.3 หรือ \bar{X} 4.67 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ข้อ 7 ทานนำค่านิยม “โปร่งใส” มาเป็นหลักในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.2
- 2) ข้อ 9 ทานให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและบริการด้วยความใส่ใจตามค่านิยมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4
- 3) ข้อ 8 ทานพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยตามค่านิยมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4

ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม

แผนภาพที่ 2.4 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 235 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตารางดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
10	หน่วยงาน สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	128 54.5%	67 28.5%	32 13.6%	8 3.4%	0	86.8	4.34	มาก
11	ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน	132 56.2%	59 25.1%	27 11.5%	12 5.1%	5 2.1%	85.6	4.28	มาก
12	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	130 55.3%	76 32.3%	24 10.2%	2 0.9%	3 1.3%	88.0	4.40	มาก
13	บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	136 57.9%	52 22.1%	34 14.5%	10 4.3%	3 1.3%	86.2	4.31	มาก
14	ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการใช้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง	134 57%	63 26.8%	30 12.8%	8 3.4%	0	87.4	4.37	มาก
ภาพรวม							86.8	4.34	มาก



จากการสำรวจด้านบรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 235 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยละ 86.8 หรือ \bar{X} 4.34 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ข้อ 12 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0
- 2) ข้อ 14 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการใช้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.4
- 3) ข้อ 10 หน่วยงาน สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.8
- 4) ข้อ 13 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2
- 5) ข้อ 11 ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.6

จากตารางที่ 2.1 – 2.4 ภาพรวมของบุคลากรตอบแบบสำรวจในการแสดงการรับรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมตามค่านิยมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการคำนวณ และเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมการแสดงความคิดเห็น	N	%	\bar{x}	ระดับ
ด้านการรับรู้	235	90.7	4.53	มากที่สุด
ด้านความเข้าใจ	235	92.2	4.61	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม	235	93.3	4.67	มากที่สุด
ด้านบรรยากาศการทำงาน	235	86.8	4.34	มาก
คะแนนภาพรวม		90.75	4.54	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.75 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสะท้อนว่า บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการรับรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมตามค่านิยมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) มีการเก็บรวบรวมแบบสำรวจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม – 5 กันยายน 2568 ینگบประมาณ พ.ศ. 2568 จากบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ให้ข้อมูลในการสำรวจ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ จำนวน 235 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

การสำรวจพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด ดังนี้

- 1) เพศหญิง มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2
- 2) ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6
- 3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8
- 4) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 6-10 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7
- 5) หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน ตอบแบบสำรวจจำนวน 4 คน จากจำนวนบุคลากร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และกองคุ้มครองผู้บริโภค 1 ตอบแบบสำรวจจำนวน 29 คน จากจำนวนบุคลากร 35 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9
- 6) ประเภทตำแหน่งพนักงานราชการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 90 คน จากจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1

2. ด้านการรับรู้ค่านิยม ความเข้าใจ พฤติกรรม ตามค่านิยมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการรับรู้ ต่อด่านิยมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 90.7 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีการรับรู้มากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

- 1) ท่านทราบว่าค่านิยมหลักของ สคบ. คือ “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค” คิดเป็นร้อยละ 94.8
 - 2) ท่านได้รับข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 88.6
 - 3) ท่านสามารถระบุความหมายโดยรวมของค่านิยมหลักขององค์กรได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.6
- เรียงตามลำดับ

ด้านความเข้าใจ ต่อด่านนิยามสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีความเข้าใจมากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

- 1) ท่านเข้าใจว่าคำนิยาม “โปร่งใส” หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 93.4
- 2) ท่านเข้าใจว่าคำนิยาม “ทันสมัย” หมายถึง พัฒนาการ งาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 91.6
- 3) ท่านเข้าใจว่าคำนิยาม “ใส่ใจผู้บริโภค” หมายถึง ให้ความสำคัญกับความรู้สึกรู้สึกความต้องการผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 91.6 เรียงตามลำดับ

ด้านพฤติกรรม ต่อด่านนิยามขององค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีการนำคำนิยามขององค์กรไปปฏิบัติมากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

- 1) ท่านนำคำนิยาม “โปร่งใส” มาเป็นหลักในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 94.2
- 2) ท่านให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและบริการด้วยความใส่ใจตามคำนิยามองค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.4
- 3) ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยตามคำนิยามองค์กร คิดเป็นร้อยละ 92.4 เรียงตามลำดับ

ด้านบรรยากาศการทำงาน ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 86.8 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรยากาศการทำงานมีผลต่อบุคลากรของ สคบ. มากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

- 1) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 88.0
- 2) ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการใช้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.4
- 3) หน่วยงาน สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.8
- 4) บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 86.2
- 5) ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 85.6 เรียงตามลำดับ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งบรรยากาศการทำงาน จำนวน 235 คน ที่ตอบแบบสำรวจ พบว่า **ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมร้อยละ 90.75**

จากผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการรับรู้ค่านิยมของหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ร้อยละ 90.7 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับรู้รับทราบข้อมูลการเผยแพร่ค่านิยมของหน่วยงาน ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของ สคบ. ข้อความท้ายบันทึกหนังสือแจ้งเวียน สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่นๆ

ทั้งนี้ผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่**มีความเข้าใจ** ในค่านิยมของหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ร้อยละ 92.2 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดการตื่นตัว กระตือรือร้นสนใจในการรับข้อมูลการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน และสามารถนำค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลดีให้การดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**ด้านพฤติกรรม** เกี่ยวกับค่านิยมของหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ร้อยละ 93.3 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามขั้นตอน ตามระยะเวลาที่กำหนด และปฏิบัติตามค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยความโปร่งใส ทันสมัย และใส่ใจผู้บริโภค รวมถึงหากมีการดำเนินการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง จะสามารถช่วยสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากรตามค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ในอนาคตและส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรต่อไป

และผลสำรวจพบว่า**บรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงาน** มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ร้อยละ 86.8 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีการรับรู้ในระดับมากต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การส่งเสริมความคิดริเริ่ม การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการนำนวัตกรรมมาใช้ รวมถึงบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีวัฒนธรรมที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในทุกระดับของการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ในการส่งเสริมค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปีงบประมาณถัดไป ควรกระตุ้นการเข้าถึงค่านิยมองค์ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ผ่านช่องทางการเผยแพร่และการสื่อสารค่านิยมที่มีอยู่อย่างหลากหลายและสามารถเข้าถึงข้อมูลค่านิยมได้สะดวกง่าย ตรงตามพฤติกรรมการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลได้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างการเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อบุคลากรรับรู้และเข้าใจในเหตุผลที่ควรปฏิบัติตามค่านิยม จึงจะเกิดการตระหนักในการปฏิบัติตามหลักค่านิยมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในกิจกรรมสัมมนา กิจกรรมสั้นทางการ กิจกรรมประกวดผลงานต่างๆ ของหน่วยงาน ที่ช่วยในการสนับสนุนนำค่านิยมไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมให้เกิดแก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ในอนาคต

ภาคผนวก





ผลการสำรวจ

การรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากร ที่มีต่อคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้ตอบแบบสำรวจ
จำนวน 235 คน พบว่า

ด้านรับรู้
ต่อคำนิยาม สดบ.
90.7 %

ด้านเข้าใจ
ต่อคำนิยาม สดบ.
92.2 %

ด้านพฤติกรรม
ต่อคำนิยาม สดบ.
93.3 %

ด้านบรรยากาศการทำงาน
86.8 %

เพศ

หญิง 67.2% ชาย 32.8%

ตำแหน่ง

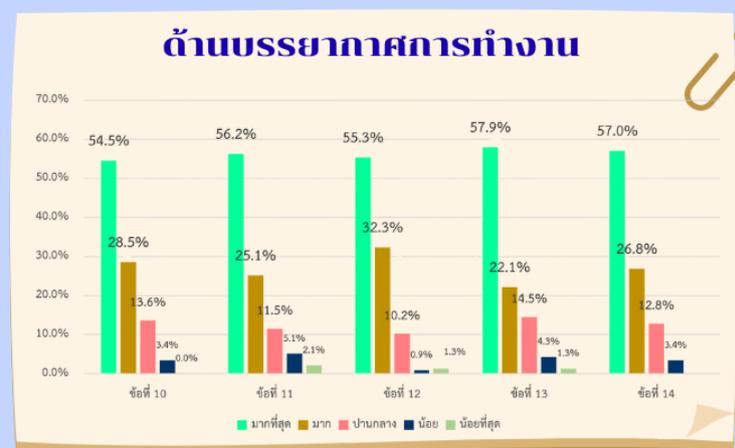
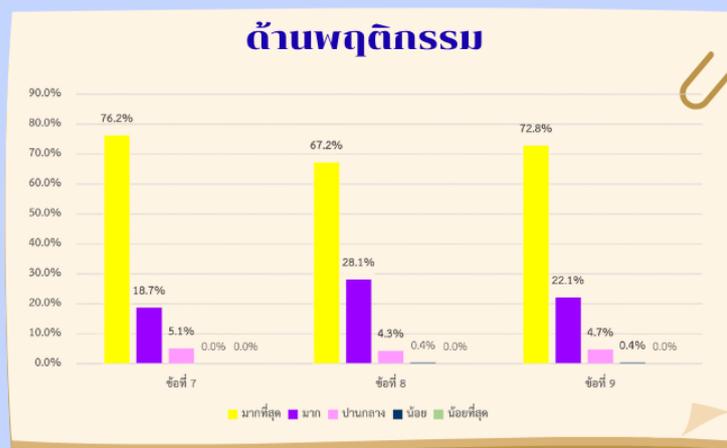
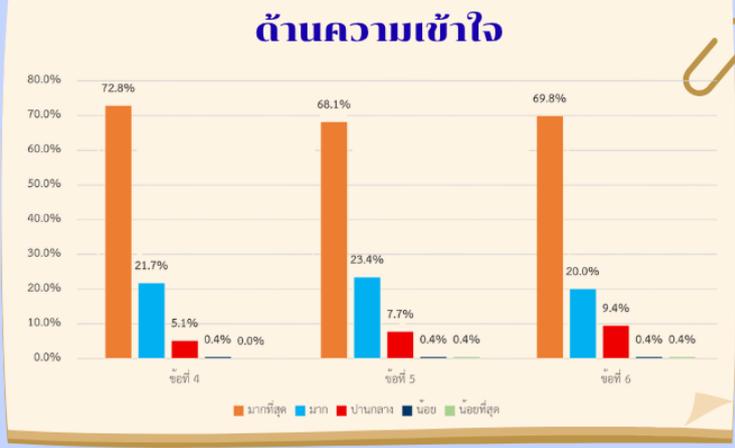
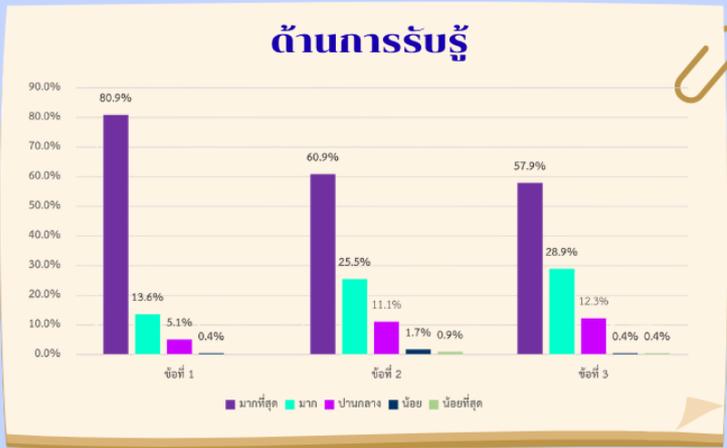
พนักงานราชการ 38.3%

ข้าราชการ 28.1%

จ้างเหมาบริการ 33.6%

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

กลุ่มตรวจสอบภายใน	100.0%
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	80.0%
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	81.5%
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	70.0%
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	75.6%
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	82.9%
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	77.3%
กองกฎหมายและคดี	16.7%
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	46.6%
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	43.6%
สำนักงานและงานธุรการกรม	49.4%



แบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยม
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

แบบสอบถาม

การรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยม
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

02141.1610 | 02141.1610@pva.go.th | 0-2562-6666

ส่วนที่ 1 จาก 3

**แบบสอบถาม การรับรู้ ความเข้าใจ และ
พฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ.**

B I U ☰ ✕

ปีงบประมาณ 2568

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร
"โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค" และเพื่อสำรวจบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม ข้อมูลที่
ได้นำไปใช้ในการพัฒนาและปลูกฝังค่านิยมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งชื่อคำถามประกอบด้วย 2
ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศการทำงานเพื่อการ
สร้างนวัตกรรม

ออกจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 3

โปรดเลือกคำตอบลงในข้อมูล ✓ ที่ตรงหรือใกล้เคียงกับท่านมากที่สุด ✕

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 📄

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1.1 เพศ 🗣️ *

ชาย

หญิง

1.2 อายุ 🗣️ *

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา 🗣️ *

สังกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน สคบ. 🗣️ *

น้อยกว่า 1 ปี

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

1.5 ส่วนราชการที่ท่านสังกัด 🗣️ *

สำนักงานเลขาธิการกรม

กองกฎหมายและคดี

กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภค 1

กองคุ้มครองผู้บริโภค 2

กองคุ้มครองผู้บริโภค 3

กองคุ้มครองผู้บริโภค 4

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและการสื่อสารองค์กร

กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

กลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1.6 ตำแหน่ง 🗣️ *

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

1.6 ตำแหน่ง 🗣️ *

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ

พนักงานจ้างเหมาบริการ

ออกจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 3 จาก 3

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศ
การทำงาน เพื่อการสร้างนวัตกรรม 📄

โปรดเลือกคำตอบในแต่ละข้อโดยใช้ตัวเลข 1 - 5 ตามความเห็นของท่าน

(1 = 🗣️ ไม่เห็นด้วยเลย, 2 = 🗣️ ไม่ค่อยเห็นด้วย, 3 = 🗣️ ปานกลาง, 4 = 🗣️ เห็นด้วย, 5 = 🗣️ เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

การรับรู้ค่านิยมองค์กร 📄

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.1 ท่านทราบว่าค่านิยมหลักของ สคบ. คือ "โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค" *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง 🗣️

2.2 ท่านได้รับข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง 🗣️

2.2 ท่านได้รับข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอ *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.3 ท่านสามารถระบุนามความหมายโดยรวมของค่านิยมหลักขององค์กรได้ถูกต้อง *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความเข้าใจความหมายของค่านิยม 📌

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.4 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “โปร่งใส” หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ชี้นำด้วยด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.5 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ทันสมัย” หมายถึง พัฒนาการ งาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.6 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ใส่ใจผู้บริโภค” หมายถึง ให้ความสำคัญกับความรู้สึก ความต้องการของผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

1 2 3 4 5

2.6 ท่านเข้าใจว่าค่านิยม “ใส่ใจผู้บริโภค” หมายถึง ให้ความสำคัญกับความรู้สึก ความต้องการของผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การนำค่านิยมไปปฏิบัติ 📌

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.7 ท่านนำค่านิยม “โปร่งใส” มาเป็นหลักในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและสื่อสาร *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.8 ท่านพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ตามค่านิยมองค์กร

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.9 ท่านให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและบริการด้วยความใส่ใจตามค่านิยมองค์กร *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม 🌟

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

บรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม 🌟

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.10 หน่วยงาน สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.11 ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน *

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.12 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.13 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.14 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.14 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.12 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.13 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.14 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยเลย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.15 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นในการปลูกฝังค่านิยมองค์กรและสร้างบรรยากาศเชิงนวัตกรรมให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ **(โปรดระบุ)**

ข้อความคำตอบเป็นๆ.....



ทีมงานจัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางจรัสศรี ธนธิพันธ์
นางสาวชริณิธา คนชื้อ
นายอภิสิทธิ์ รัตนะ
นางสาวปณิดา อินทร์วิมล
นายรนา เนื่องจำนงค์
นางสาวศันสนีย์ จีนบรรเจ็ด
ว่าที่ ร.ต. หลุยงพรรณราย สุขกำเนิด
นายจักรภัทร พงษ์พิง





สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิม
พระเกียรติฯ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210**