



การสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของบุคลากร

ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี
และนวัตกรรมของบุคลากรในการทำงาน
(SMART OFFICE)



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



ชื่อเรื่อง

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office)
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Office of the Consumer Protection Board (OCPB)

ไปรงไส ทันสมัย ไสใจผู้บริโภค

คำนำ

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (Covid-19) ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย พบว่ามีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 (Covid-19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สภาพสังคม รวมไปถึงวิถีการดำเนินชีวิตรูปแบบการใช้ชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สิ่งที่เรียกว่า แบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน การอยู่ร่วมกันภายในสังคม รวมถึงการประกอบธุรกิจและการทำงานที่จะต้องมีการปรับตัวในสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ส่งผลให้ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Service และ Back Office มาปรับใช้ต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียแบบครบวงจร (One Stop Service) พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรบางประเภทสายงานทำงานที่บ้านได้ (Work From Home) ให้สามารถรองรับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 (Covid-19) เนื่องจากเป็นการจำกัดการติดต่อ และการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่พัฒนาระบบบริหารราชการด้านการปรับสมดุลและบริหารจัดการภาครัฐในการพัฒนารูปแบบการทำงานและการให้บริการของบุคลากร เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักความคุ้มค่า โดยผลักดันการทำงานของบุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัย ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นของประชาชน จึงได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และขอขอบคุณบุคลากรของ สคบ. ทุกท่านที่ให้ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยหวังว่าเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรีย
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	1
สารบัญ.....	2
1. หลักการและเหตุผล.....	3
2. วัตถุประสงค์.....	4
3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ.....	4
4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	4
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	5
ส่วนที่ 2 สำรวจความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการองค์กร	
- ด้านผลกระทบจากการทำงานแบบ Work From Home.....	12
- ด้านความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e- Service และ Back Office ของ สคบ.....	16
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19.....	19
6. อธิปรายผล.....	29
ภาคผนวก.....	33
- OnePage ผลสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ Smart Office & Work From Home.....	34
- แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart Office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	35
เอกสารอ้างอิง.....	38
ทีมงานจัดทำ.....	39



1. หลักการและเหตุผล

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (Covid-19) ที่ผ่านมา ส่งผลให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน e-Service และ Back Office มาปรับใช้ต่อการทำงานและให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นการพัฒนาระบบการทำงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนและเกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรบางประเภทสายงานทำงานที่บ้านได้ (Work From Home) ซึ่งถ้าหากสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ เริ่มคลี่คลายลง และให้บุคลากรกลับมาทำงานที่สำนักงานต้องมีการกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดภายในส่วนราชการ ซึ่งคำนึงถึงการรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน ควบคู่ไปกับความปลอดภัยของบุคลากรทุกคนที่อยู่ภายใต้มาตรการปลอดภัยสำหรับองค์กร (Covid-Free Setting) จึงมีแนวคิดที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมาช่วยสร้างการทำงานแบบใหม่เพื่อให้บุคลากรพึงพอใจ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงแบบ New Normal มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศการทำงานแม้ในช่วงวิกฤต Covid-19 เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในการกลับมาทำงานที่สำนักงานอีกครั้ง โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใต้โจทย์การทำงานแบบใหม่ (New Way of Work)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานที่ดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการ สคบ. พ.ศ. 2563 - 2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี เกี่ยวกับการปรับสมดุลและบริหารจัดการภาครัฐ ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน และการให้บริการของบุคลากรเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักความคุ้มค่า โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนที่คำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก การจัดเก็บข้อมูล การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นของประชาชน ดังนั้น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของบุคลากรในการทำงาน (Smart Office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของระบบราชการแบบ New Normal และแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสามารถกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์แท้จริง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19
2. นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทาง วิธีการบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากจำนวนบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแบบสำรวจได้ดำเนินการขออนุมัติจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการสำรวจ ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 – 20 มีนาคม พ.ศ. 2565 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) ด้วยการสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form

4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

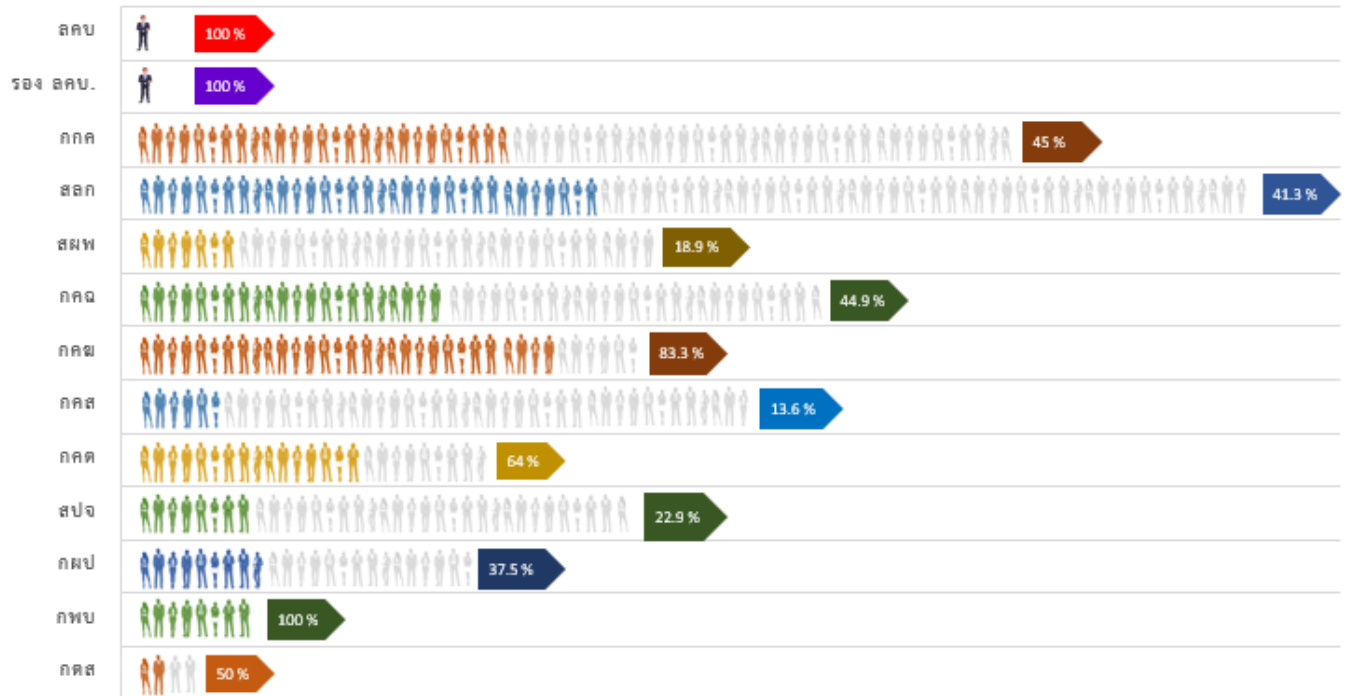
การวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้วิธีการ คือ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลโดยแจกแจงความถี่ คำนวณร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรด้วยตารางค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่ออธิบายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานภายในองค์กร รวมถึงนำเสนอภาพรวมลักษณะตัวอย่างของตาราง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart Office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 170 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินสำรวจได้ดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

แผนภาพที่ 1.1 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามหน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่แบ่งข้อคำตอบ 13 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 1.1 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่มีข้าราชการจำนวน 152 คน พนักงานราชการจำนวน 156 คน และข้อมูลจำนวนลูกจ้างเหมาบริการในปัจจุบันที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) จำนวน 105 คน ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

หน่วยงาน สำนัก/ กอง/ กลุ่ม	จำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงาน	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	1	1	100
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	2	1	100
กองกฎหมายและคดี	63	27	45.0
สำนักงานเลขานุการกรม	80	33	41.3
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	37	7	18.9
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	49	22	44.9

หน่วยงาน สำนัก/ กอง/ กลุ่ม	จำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงาน	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	36	30	83.3
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	44	6	13.6
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง	25	16	64.0
สำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด	35	8	22.9
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	24	9	37.5
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	8	8	100
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	2	50.0
ภาพรวม		170	

จากตารางที่ 1.1 แสดงภาพรวมของบุคลากรตามหน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน ซึ่งมีการวิเคราะห์และคำนวณจากอัตราค่าเฉลี่ยที่มีอยู่แต่ละหน่วยงาน และจึงจัดค่าระหว่างร้อยละในรูปแบบเป็นกลุ่มโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ร้อยละ 100 – 81 มีจำนวน 4 กลุ่ม ร้อยละ 80 – 61 มีจำนวน 1 กลุ่ม ร้อยละ 60 – 41 มีจำนวน 4 กลุ่ม ร้อยละ 40 – 21 มีจำนวน 2 กลุ่ม และร้อยละ 20 – 0 มีจำนวน 2 กลุ่ม เรียงตามลำดับ

แผนภาพที่ 1.2 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามประเภทตำแหน่ง โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



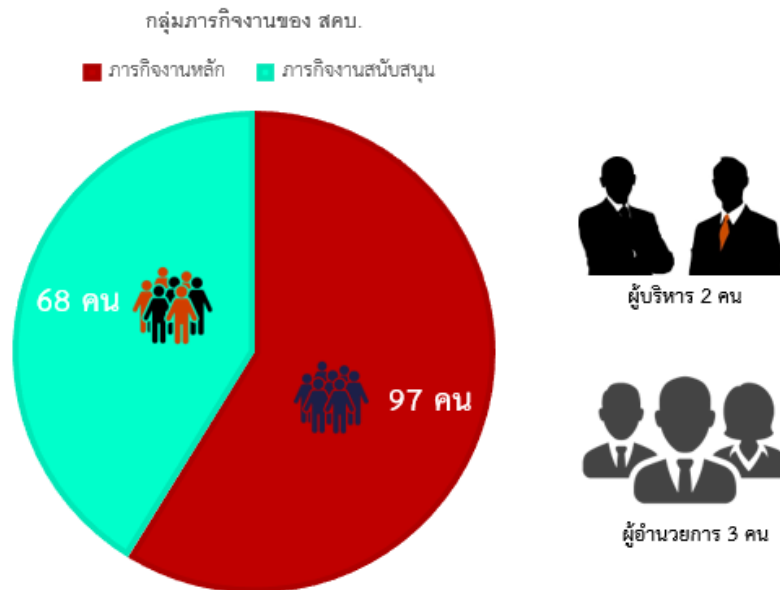
จากแผนภาพที่ 1.2 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2558 และข้อมูลจำนวนจ้างเหมาบริการในปัจจุบันที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตามกฎกระทรวงฯ	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	152	81	53.3
พนักงานราชการ	156	57	36.5
ลูกจ้างประจำ	2	0	0.0
จ้างเหมาบริการ	102	32	30.5

ภาพรวม

จากตารางที่ 1.2 แสดงภาพรวมของบุคลากรตามประเภทตำแหน่ง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า ประเภทตำแหน่งที่ตอบมากที่สุด คือ ข้าราชการ จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.3) พนักงานราชการ จำนวน 57 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.5) จ้างเหมาบริการ จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.5) และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน (ไม่ได้ตอบแบบสำรวจ) ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการให้ตอบแบบสำรวจมากกว่าพนักงานราชการและจ้างเหมาบริการ

แผนภาพที่ 1.3 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามภารกิจงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

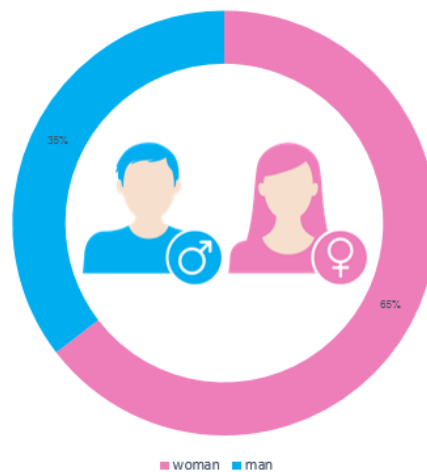


จากแผนภาพที่ 1.3 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ มีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนร้อยละที่แบ่งแยกบุคลากรออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้อำนวยการ กลุ่มภารกิจงานหลัก และกลุ่มภารกิจสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

กลุ่มภารกิจงาน	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	1.2
ผู้อำนวยการ	3	1.8
ภารกิจงานหลัก	97	57.1
ภารกิจงานสนับสนุน	68	40.0
ภาพรวม	170	100

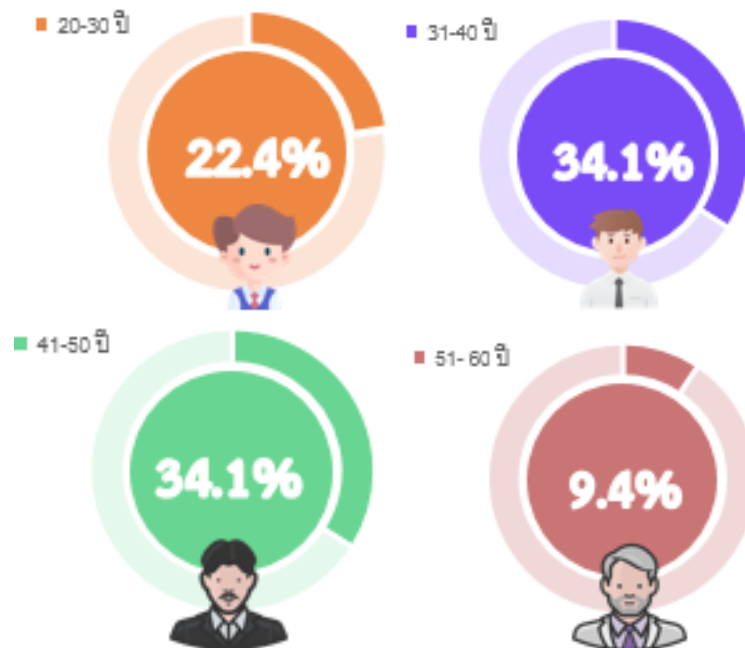
จากตารางที่ 1.2 แสดงภาพรวมของบุคลากรตามกลุ่มภารกิจงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจงานหลักตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ จำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.1) ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจงานสนับสนุน จำนวน 68 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.0) ทั้งนี้ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.2) และกลุ่มผู้อำนวยการ 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8) วิเคราะห์แยกสัดส่วนโดยเจาะจงแค่กลุ่มภารกิจงานหลักและสนับสนุน

แผนภาพที่ 1.4 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามเพศ โดยแบ่งข้อคำตอบ 2 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



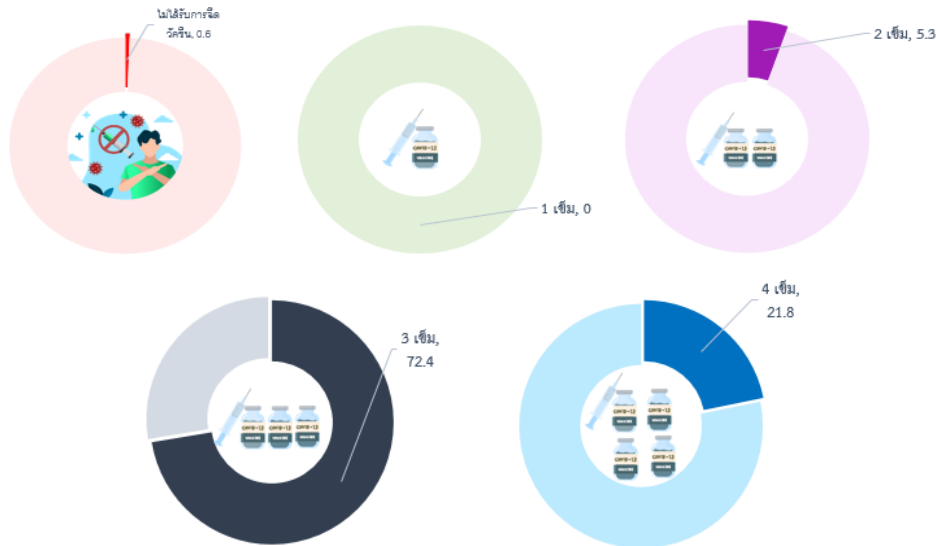
จากแผนภาพที่ 1.4 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนร้อยละตามเพศ ประกอบด้วย ชาย และหญิง พบว่า เพศที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 110 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.7) และเพศชาย จำนวน 60 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.3) จากการเปรียบเทียบพบว่าเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย

แผนภาพที่ 1.5 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามอายุ โดยแบ่งข้อคำตอบ 4 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 1.5 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละตามอายุ พบว่า อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.4) อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 58 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.1) อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 58 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.1) และ อายุ 51 – 60 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.4) ซึ่งจากการเปรียบเทียบพบว่าช่วงอายุ 31 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี ที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงอายุตำแหน่งประเภทข้าราชการหรือพนักงานราชการที่ให้ความสนใจเพื่อที่ยกระดับพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

แผนภาพที่ 1.6 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการที่ตอบแบบสำรวจ (%) ซึ่งจำแนกตามการฉีดวัคซีน Covid-19 จำนวนกี่เข็มของบุคลากรแต่ละท่านโดยแบ่งข้อคำตอบ 5 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

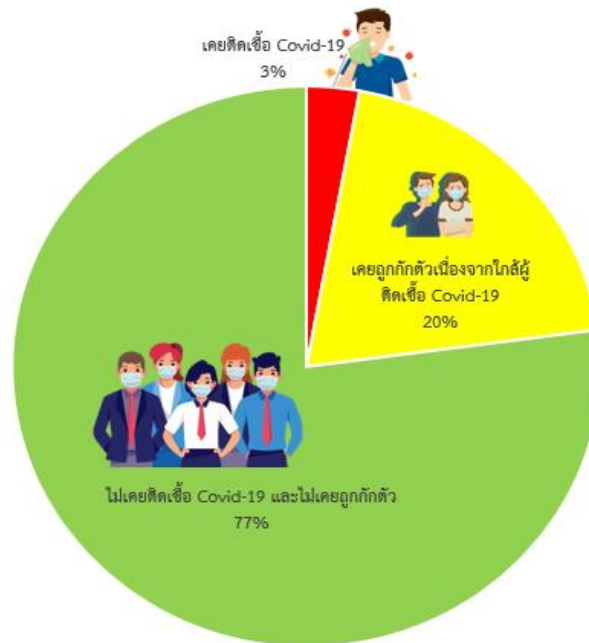


จากแผนภาพที่ 1.6 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละตามการฉีดวัคซีน Covid-19 จำนวนวัคซีนที่ฉีดของบุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีนไปแล้วจำนวนคนละกี่เข็ม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีน และผู้ที่ได้รับการฉีดวัคซีนจำนวน 1 – 4 เข็ม โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

การฉีดวัคซีน COVID-19 ของเจ้าหน้าที่	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ไม่ได้รับการฉีดวัคซีน	1	0.6
1 เข็ม	0	0
2 เข็ม	9	5.3
3 เข็ม	123	72.4
4 เข็ม	37	21.8
รวม	170	

จากตารางที่ 1.6 แสดงภาพรวมของบุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีน Covid-19 ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า บุคลากรที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีน มีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.6) บุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีน 2 เข็ม มีจำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.3) บุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีน 3 เข็ม มีจำนวน 123 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.4) และบุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีน 4 เข็ม มีจำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.8) จากการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการฉีดวัคซีน Covid-19 จำนวน 3 เข็ม มากที่สุด

แผนภาพที่ 1.7 จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่บุคลากรที่เคยมีประวัติสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรืออยู่กลุ่มเสี่ยงโรค Covid-19 โดยแบ่งข้อคำตอบ 3 ข้อให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 1.7 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนร้อยละตามจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่บุคลากรเคยมีประวัติสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรืออยู่กลุ่มเสี่ยงโรค Covid-19 ซึ่งมีข้อคำตอบประกอบด้วย 1) เคยติดเชื้อโรค Covid-19 2) เคยถูกกักตัวเนื่องจากใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ Covid-19 3) ไม่เคยติดเชื้อ Covid-19 และไม่เคยถูกกักตัว โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

บุคลากรเคยมีประวัติสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงโรค Covid-19	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
เคยติดเชื้อโรค Covid-19	5	2.9
เคยถูกกักตัวเนื่องจากใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ Covid-19	34	20
ไม่เคยติดเชื้อ Covid-19 และไม่เคยถูกกักตัว	131	77.1
รวม	170	

จากตารางที่ 1.7 แสดงภาพรวมของบุคลากรที่เคยมีประวัติสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงโรค Covid-19 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า บุคลากรที่เคยติดเชื้อโรค Covid-19 มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.6) บุคลากรเคยถูกกักตัวเนื่องจากใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ Covid-19 มีจำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.0) และบุคลากรไม่เคยติดเชื้อ Covid-19 และไม่เคยถูกกักตัว มีจำนวน 131 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.1)

ส่วนที่ 2 สํารวจความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการองค์กร

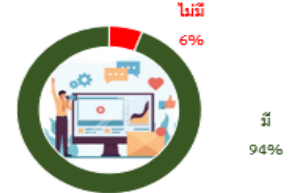
ด้านผลกระทบจากการทำงานแบบ Work From Home

แผนภาพที่ 2.1 ภาพรวมจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) สามารถจำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ภายใต้สถานการณ์การแพร่เชื้อโรค Covid-19 โดยมีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

1. ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของท่านสามารถลดการแพร่เชื้อภายในส่วนราชการหรือไม่



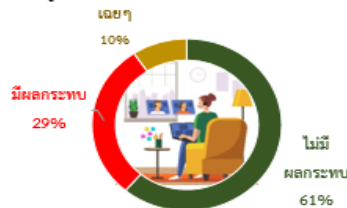
5. ท่านคิดว่าหน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับกำหนดนโยบายระเบียบ คำสั่ง มาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน Work From Home หรือไม่



2. ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานของท่านแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อการทำงานแบบปกติหรือไม่



3. ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของ สคส. ส่งผลต่อผู้รับบริการหรือไม่



4. ท่านคิดว่า ส่วน/ กอง/ กลุ่ม ของท่านมีการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home หรือไม่



จากแผนภาพที่ 2.1 แสดงภาพรวมของบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นการตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนร้อยละเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ข้อคำถาม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
1. การปฏิบัติงานแบบ Work From Home สามารถลดการแพร่เชื้อภายในส่วนราชการหรือไม่		
ลดการแพร่เชื้อโรค Covid-19	158	92.9
ไม่ลดการแพร่เชื้อโรค Covid-19	12	7.1
2. การปฏิบัติงานของท่านแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อการทำงานแบบปกติหรือไม่		
ไม่มีผลกระทบ	104	61.2
มีผลกระทบ	50	29.4
เฉยๆ	16	9.4

ข้อความถาม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
3. การปฏิบัติแบบ Work From Home ของ สคบ. ส่งผลต่อผู้รับบริการหรือไม่		
ไม่มีผลกระทบ	97	57.1
มีผลกระทบ	73	42.9
4. ภารกิจงานของสำนัก/กอง/กลุ่ม ของท่านสามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home หรือไม่		
ไม่สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้	13	7.6
สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้	157	92.4
5. หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง มาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน Work From Home หรือไม่		
ไม่มี	10	5.9
มี	160	94.1
รวม	170	

จากตารางที่ 2.1 แสดงภาพรวมของบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า

ข้อความถามที่ 1 การปฏิบัติงานแบบ Work From Home สามารถลดการแพร่เชื้อภายในส่วนราชการหรือไม่ ในการตอบของบุคลากรส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home สามารถลดการแพร่เชื้อ Covid-19 ได้ มีจำนวน 158 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.9) และบุคลากรบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นว่าไม่สามารถลดการแพร่เชื้อ Covid-19 ได้ มีจำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.1) ตามลำดับ

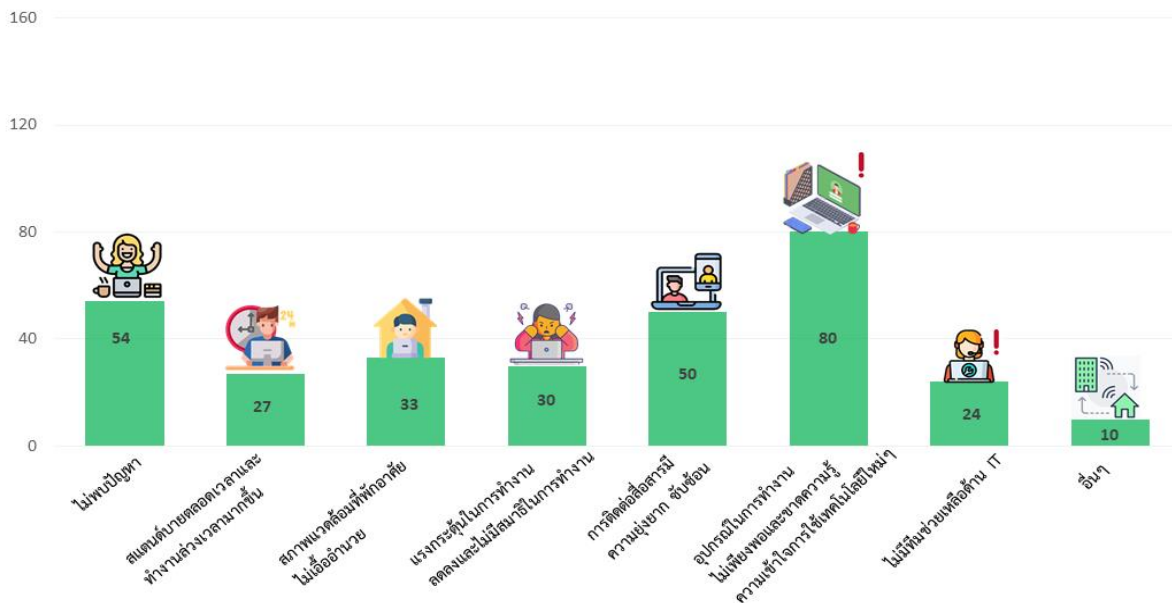
ข้อความถามที่ 2 การปฏิบัติงานของท่านแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อการทำงานแบบปกติหรือไม่ ในการตอบของบุคลากรส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีจำนวน 104 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.2) ส่วนบุคลากรให้ความคิดเห็นว่าปฏิบัติงานแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อการทำงาน มีจำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.4) และส่วนบุคลากรให้ความคิดเห็นเฉยๆ หรือไม่รู้ มีจำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.4) ตามลำดับ

ข้อความถามที่ 3 การปฏิบัติแบบ Work From Home ของ สคบ. ส่งผลต่อผู้รับบริการหรือไม่ ในการตอบของบุคลากรส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ไม่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ มีจำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.1) ส่วนบุคลากรให้ความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ มีจำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.9) ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 4 ภาระกิจงานของสำนัก/กอง/กลุ่ม ของท่านสามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home หรือไม่ จากการตอบของบุคลากรส่วนใหญ่ได้แสดงความเห็นว่าภาระกิจงานของสำนัก/กอง/กลุ่ม สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้ มีจำนวน 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.4) และในส่วนบุคคลากรให้ความคิดเห็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้ มีจำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.6) ตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 5 หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง มาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน Work From Home หรือไม่ จากการตอบของบุคลากรส่วนใหญ่ได้แสดงความเห็นว่าส่วนราชการมีการเตรียมความพร้อมการกำหนดนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง มาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน Work From Home เพื่อรองรับสถานการณ์ Covid-19 มีจำนวน 160 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.1) และบุคลากรส่วนน้อยได้แสดงความคิดว่าไม่มีการเตรียมพร้อม มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 2.2 ภาพรวมจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home โดยมีคำตอบ 8 ข้อ (ให้เลือกมากกว่า 1 ข้อ) ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 2.2 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนเต็มตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home สามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

บุคลากรที่มีปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ไม่พบปัญหา	54	31.8
สแตนด์บายตลอดเวลาและทำงานล่วงเวลามากขึ้น	27	15.9
สภาพแวดล้อมที่พักอาศัยไม่เอื้ออำนวย	33	19.4

บุคลากรที่มีปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
แรงกระตุ้นในการทำงานลดลงและไม่มีสมาธิในการทำงาน	30	17.6
การติดต่อสื่อสารมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	50	29.4
อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอและขาดความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	80	47.1
ไม่มีทีมช่วยเหลือด้าน IT	24	14.1
อื่นๆ	10	5.9

หมายเหตุ สามารถเลือกคำตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 2.2 แสดงภาพรวมของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน พบว่า บุคลากรไม่พบปัญหาในการปฏิบัติงาน Work From Home มีจำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.8) บุคลากรต้องสแตนด์บายตลอดเวลาและทำงานล่วงเวลามากขึ้น มีจำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.9) บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมที่พักอาศัยไม่เอื้ออำนวย มีจำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.4) บุคลากรมีแรงกระตุ้นในการทำงานลดลงและไม่มีสมาธิในการทำงาน มีจำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.6) บุคลากรที่มีการติดต่อสื่อสารความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีจำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.4) บุคลากรที่มีอุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอและความขาดความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีจำนวน 80 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.1) บุคลากรที่ไม่ให้ความคิดเห็นไม่มีทีมช่วยเหลือด้าน IT มีจำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.1) และบุคลากรที่มีความคิดเห็น อื่นๆ มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.9) ซึ่งได้แสดงความเห็นเพิ่มเติม ได้แก่

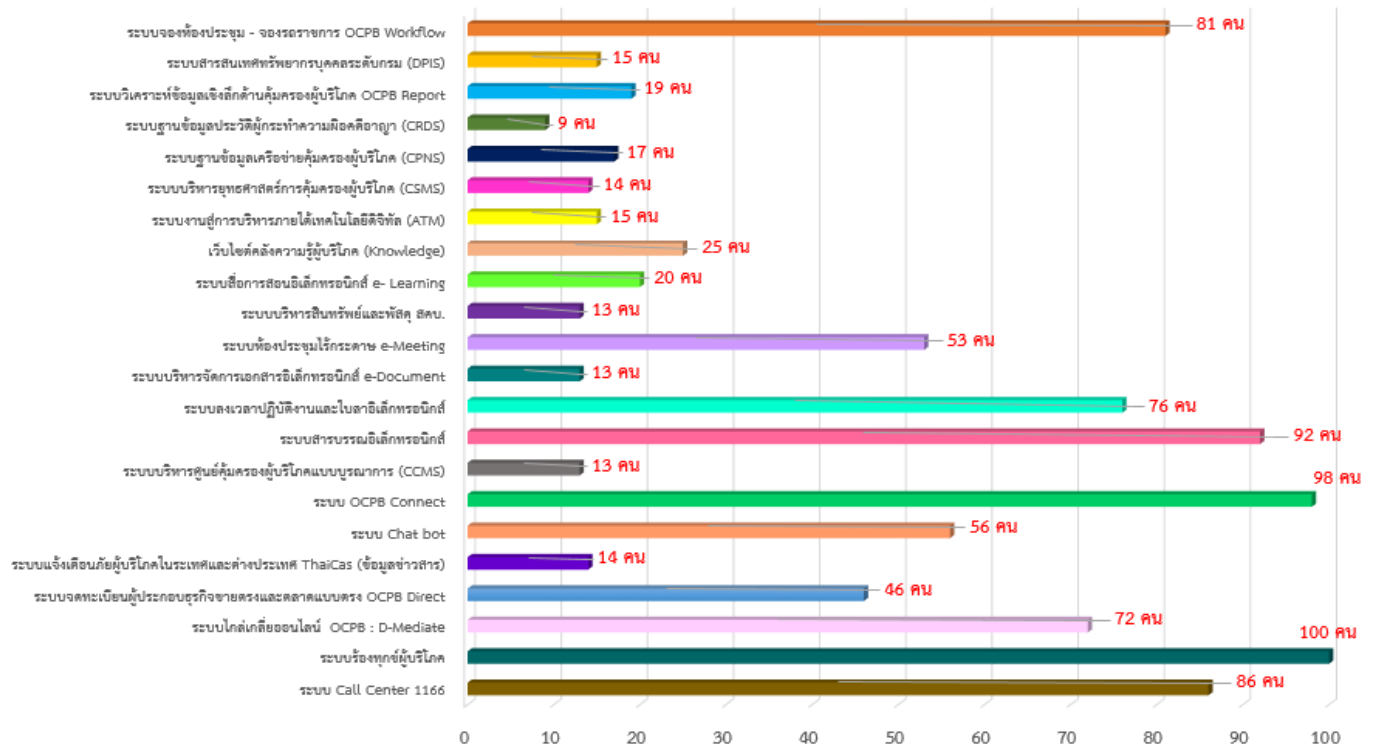
- (1) บุคลากรบางรายไม่ได้ Work From Home
- (2) ขาดเครื่องมือในการติดต่อ เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการติดต่อในการทำงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ปริ้นเตอร์ น้ำ ไฟ เป็นต้น และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร
- (3) ระบบเบ็ดเสร็จ ระบบใกล้เคียง และระบบงานทาง IT ของทาง สคบ. ไม่เสถียร
- (4) การประสานขอข้อมูลต่างหน่วยงานมีความเหลื่อมเรื่องเวลาของเจ้าหน้าที่
- (5) เอกสารส่วนใหญ่อยู่ที่สำนักงานทำให้ยากต่อการนำมาใช้
- (6) การทำงานในส่วนงานบริหารทั่วไป ต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเลข และต้องปฏิบัติที่สำนักงานเท่านั้น (เพราะต้องเขียนเลขลงหนังสือภายนอก)

สรุปปัญหาจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home มีอุปสรรคด้านที่สำคัญคือ ด้านอุปกรณ์การทำงานและระบบไอที ด้านปัญหาการสื่อสารและติดต่อประสานงานส่งผลให้มีความยากลำบากเนื่องจากไม่มีความคล่องตัวเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน รวมถึง ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ อุปสรรคการปฏิบัติ Work From Home อื่นๆ อาทิ สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยไม่

เหมาะกับการทำงาน เช่น มีเสียงดัง จำนวนผู้อยู่อาศัยรวมกันมีจำนวนมากทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ปัญหาสุขภาพจากพื้นที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานที่บ้านต้องมีการควบคุมพฤติกรรมตนเองที่สูงและจำเป็นต้องใช้สมาธิอย่างมากในการทำงาน และต้องบริหารจัดการความสมดุลของเวลางานและการดูแลบุตรหลาน ทั้งนี้ การปฏิบัติงานแบบ Work From Home เป็นรูปแบบที่ท้าทายสำหรับบุคลากรและองค์กรที่จำเป็นต้องแก้ปัญหาหาแนวทางและเครื่องมือที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นประเด็นความพร้อมด้านระบบงานไอทีและอุปกรณ์ที่สอดคล้องกับลักษณะงาน พร้อมทั้งการปรับสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานที่บ้านกับการทำงานที่องค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่อาจจะที่เกิดในอนาคต

ด้านความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Service และ Back Office ของ สคบ.

แผนภาพที่ 2.3 ภาพรวมจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีคำตอบ 22 ข้อ (ให้เลือกมากกว่า 1 ข้อ) ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 2.3 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละ (%) ตามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยเรียงจากการรู้จักหรือการเข้าใช้ระบบฯ ของบุคลากรที่รู้จักหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากมากที่สุดไปน้อยสุด แยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

บุคลากรที่รู้จักหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)	100	58.8
ระบบ OCPB Connect	98	57.6
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	92	54.1
ระบบ Call Center 1166	86	50.6
ระบบจองห้องประชุม - จองรถราชการ OCPB Workflow	81	47.6
ระบบลงทะเบียนปฏิบัติงานและใบลาอิเล็กทรอนิกส์	76	44.7
ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ OCPB : D-Mediate	72	42.4
ระบบ Chat bot	56	32.9
ระบบห้องประชุมไร้กระดาษ e-Meeting	53	31.2
ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรง OCPB Direct	46	27.1
เว็บไซต์คลังความรู้ผู้บริโภคร (Knowledge)	25	14.7
ระบบสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e- Learning	20	11.8
ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Report	19	11.2
ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (CPNS)	17	10
ระบบงานสู่การบริหารภายใต้เทคโนโลยีดิจิทัล (ATM)	15	8.8
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)	15	8.8
ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคในระเทศและต่างประเทศ ThaiCas (ข้อมูลข่าวสาร)	14	8.2
ระบบบริหารยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (CSMS)	14	8.2
ระบบบริหารศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบบูรณาการ (CCMS)	13	7.6
ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Document	13	7.6
ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ สคบ.	13	7.6
ระบบฐานข้อมูลประวัติผู้กระทำความผิดคดีอาญา (CRDS)	9	5.3
หมายเหตุ สามารถเลือกคำตอบมากกว่า 1 ข้อ	S.D	25.31

จากตารางที่ 2.3 แสดงภาพรวมของบุคลากรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในช่วง Work From Home ที่ตอบแบบสำรวจ พบว่าระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบ OCPB Connect ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Call Center 1166 และระบบจองห้องประชุม - จองรถราชการ OCPB Workflow เรียงตามลำดับ ซึ่งระบบสารสนเทศดังกล่าว เป็นงานที่ต้องดำเนินการอยู่เป็นประจำ หรืองานทั่วไปของบุคลากร

สามารถสร้างความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานส่งผลประโยชน์ต่อองค์กรและเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ องค์กรมีความจำเป็นต้องมีการจัดการระบบสารสนเทศให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจ แต่เนื่องจากระบบสารสนเทศต้องอาศัยระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นแหล่งรวมข้อมูลขององค์กร และทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งระบบข้อมูลสารสนเทศจึงจำเป็นต้องสร้างความร่วมมือหรือแรงจูงใจให้เกิดการใช้งานทั่วทั้งองค์กรผ่านอุปกรณ์ เครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยการสร้างเป็นเครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Network) หรือ LAN เพื่อให้ภายในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลต่างๆ ร่วมกันได้ในรูปแบบของเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (LAN) และ อินทราเน็ต (Intranet) และสามารถส่งข้อมูลสื่อสารกับเครือข่ายระยะไกลได้ เมื่อองค์กรและบุคลากรมีความพร้อม ผู้บริหารสามารถจะรับรู้ศักยภาพขององค์กรในภาพรวม โดยศึกษาจากข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล และวิเคราะห์แล้ว ด้วยวิธีการนำข้อมูลที่ได้บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ในแง่ของการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน รวมทั้งสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

แผนภาพที่ 2.4 ภาพรวมการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้มีการดำเนินการในมิติต่างๆ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 2.4 การแสดงความคิดเห็นของบุคลากร สคบ. เป็นข้อคำถามอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.7) จากจำนวนเต็ม 170 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่พบปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับเรื่อง ความเสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ การแก้ไขระบบสารสนเทศ

เบื้องต้น เรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซ้ำรูดบ่อยและไม่ทันสมัย อินเทอร์เน็ตเข้า
ไม่สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และการติดต่อ ประสานงานระหว่างผู้ดูแลรับผิดชอบระบบสารสนเทศ
ซึ่งผลจากการสำรวจดังกล่าว เห็นควรรหาทางเลือกในแก้ปัญหากรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรไม่มี
ประสิทธิภาพ ไม่รองรับกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่บุคลากรมีอยู่ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในการใช้งาน
หลายประการ เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ฯลฯ ไม่ได้ให้ความสะดวกสบายแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
ติดต่อประสานงาน หรือการสืบค้นหาข้อมูลค่อนข้างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึง
เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนา ปรับเปลี่ยนสามารถรองรับกับการดำเนินงาน รวมถึงการ
ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ พร้อมทั้งให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศ
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอยู่เสมอและควรจัดฝึกอบรมเป็นประจำ เพื่อทบทวนความรู้ ความเข้าใจ
ซึ่งเป็นการเน้นย้ำให้บุคลากรที่ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19

จากจำนวนบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหาร
จัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ซึ่งแบ่งประเด็นคำถามหัวข้อใหญ่เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ
และได้รับประโยชน์จากการทำงานแบบ Work From Home และด้านมาตรการป้องกันช่วงระหว่างการระบาด
Covid-19 ทั้งนี้ มีการแบ่งระดับความถี่ในการสำรวจและแปรผลเป็นระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

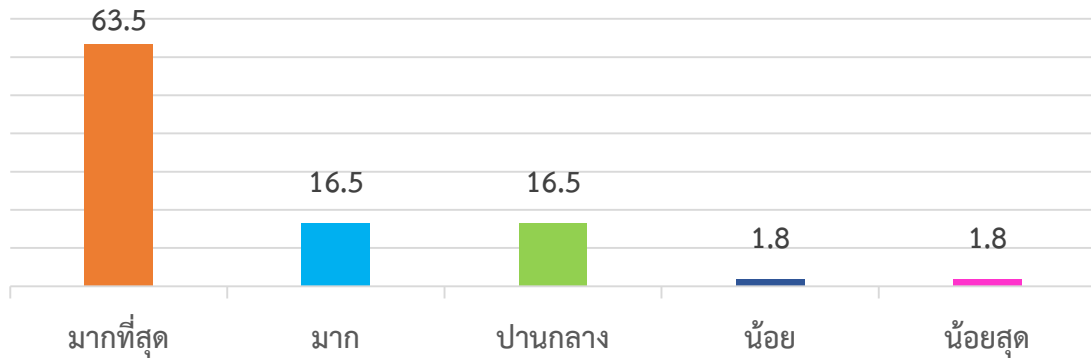
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงปรับเกณฑ์การประเมิน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

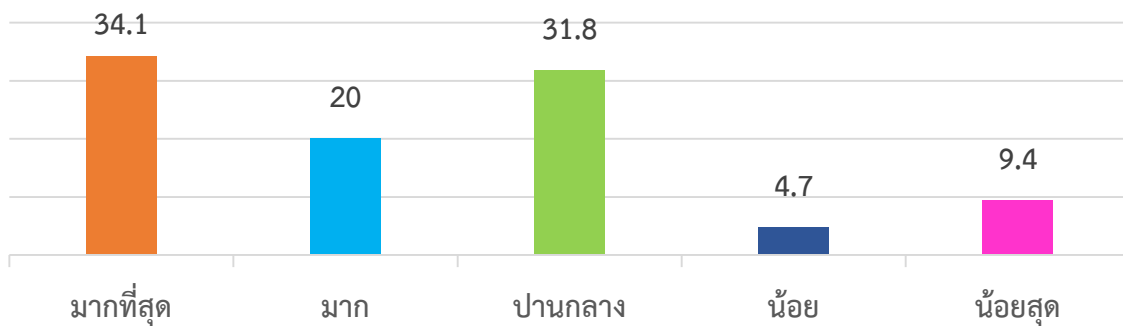
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
51 – 60	61 – 70	71 – 80	81 – 90	91 -100

3.1 การสำรวจด้านความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการทำงานแบบ Work From Home

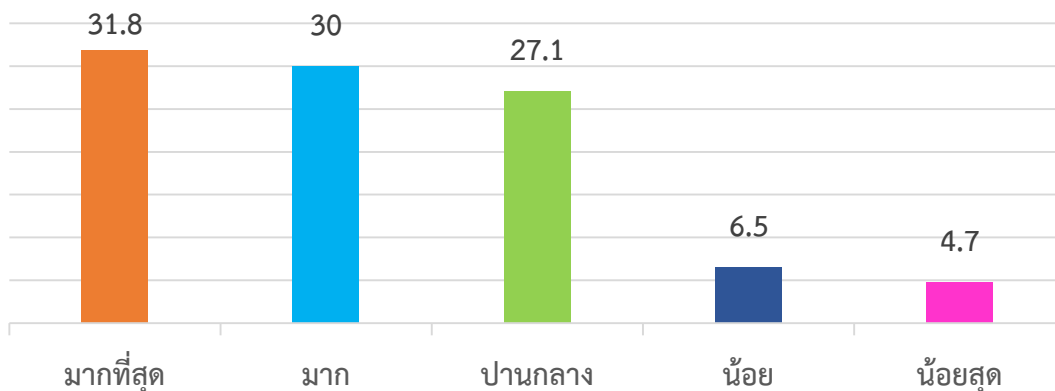
แผนภาพที่ 3.1.1 ความพึงพอใจของการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดความเสี่ยงในการเดินทางหรือมาสถานที่ทำงาน จำนวน 108 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 63.5 และคิดเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



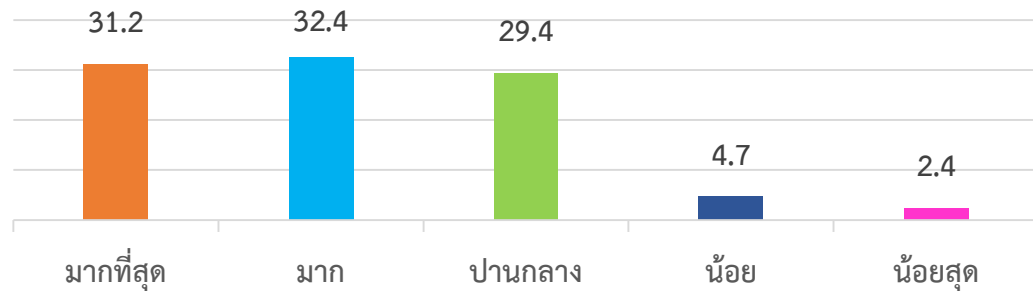
แผนภาพที่ 3.1.2 ความพึงพอใจของการได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับครอบครัวมากขึ้น จำนวน 58 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 34.1 และคิดเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



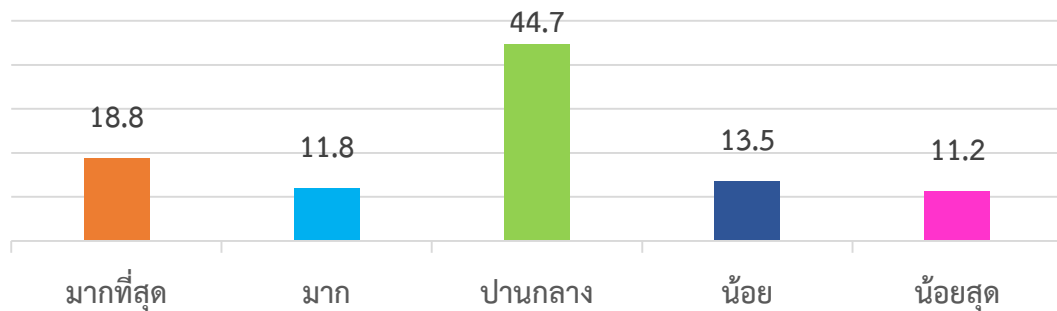
แผนภาพที่ 3.1.3 ความพึงพอใจของการรู้สึกลดงานที่ไม่จำเป็น เช่น การประชุมที่ไม่จำเป็น ลดการจัดทำหนังสือราชการที่เป็นกระดาษ เป็นต้น จำนวน 54 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 31.8 และคิดเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



แผนภาพที่ 3.1.4 ความพึงพอใจของการมีความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน และมีสมาธิที่มุ่งต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น จำนวน 55 คน มีความพึงพอใจ มาก ถึงร้อยละ 32.4 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.85 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก

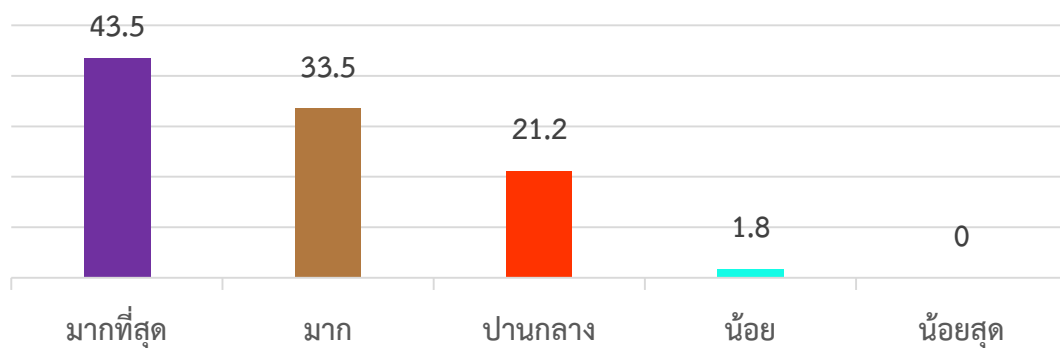


แผนภาพที่ 3.1.5 ความพึงพอใจของอุปกรณ์เทคโนโลยีของตนเองมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ทำงาน จำนวน 76 คน มีความพึงพอใจ ปานกลาง ถึงร้อยละ 44.7 และคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

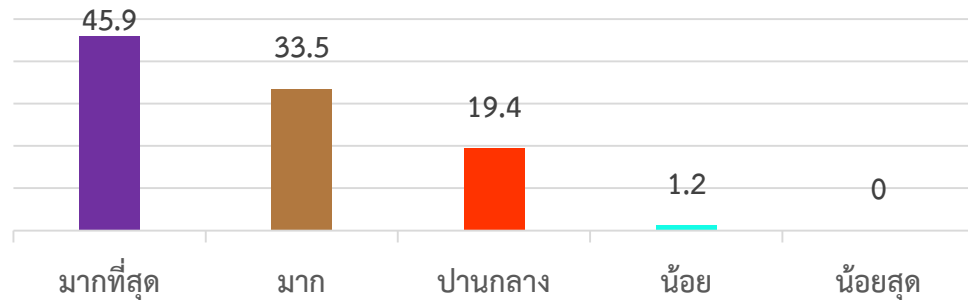


3.2 การสำรวจด้านมาตรการป้องกันช่วงระหว่างการระบาด covid-19

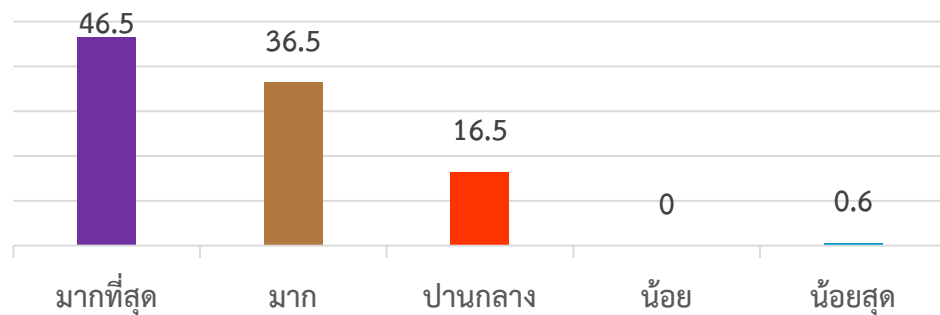
แผนภาพที่ 3.2.1 ความพึงพอใจของหน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบ Work From Home ในช่วงสถานการณ์การระบาด Covid-19 จำนวน 74 คนมีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 43.5 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.19 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



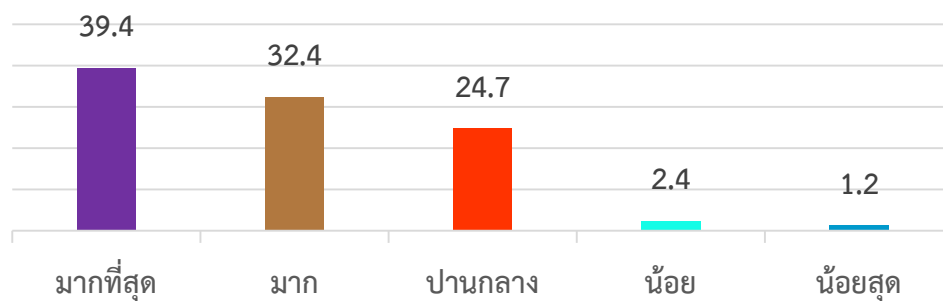
แผนภาพที่ 3.2.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home อย่างชัดเจน เช่น การจัดสรรวันทำงาน Work From Home ชัดเจน การรายงานผลการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น จำนวน 78 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 45.9 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.24 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



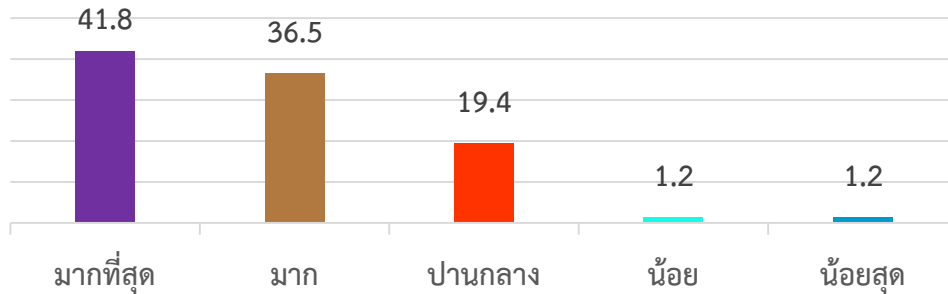
แผนภาพที่ 3.2.3 ความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาที่มีการมอบหมายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานช่วง Work From Home และติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 46.5 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



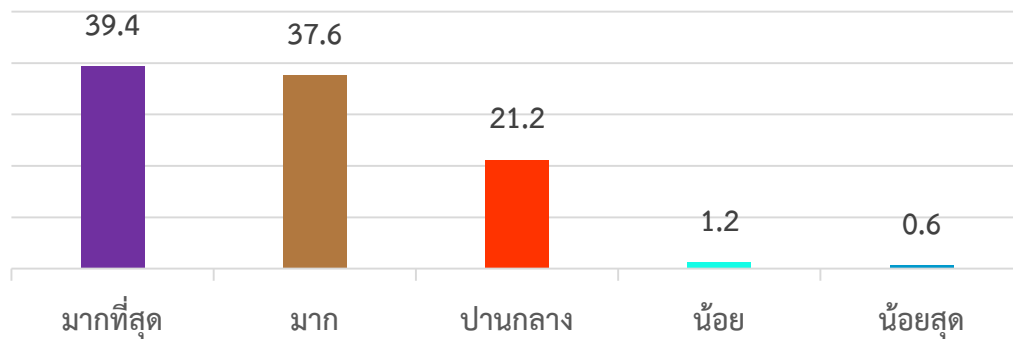
แผนภาพที่ 3.2.4 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ อุปกรณ์ IT เพื่อหลีกเลี่ยงการติดเชื้อโควิด-19 เช่น มีการปรับการประชุมให้เป็นแบบออนไลน์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ใช้ผ่านระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นต้น จำนวน 67 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด ถึงร้อยละ 39.4 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.06 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



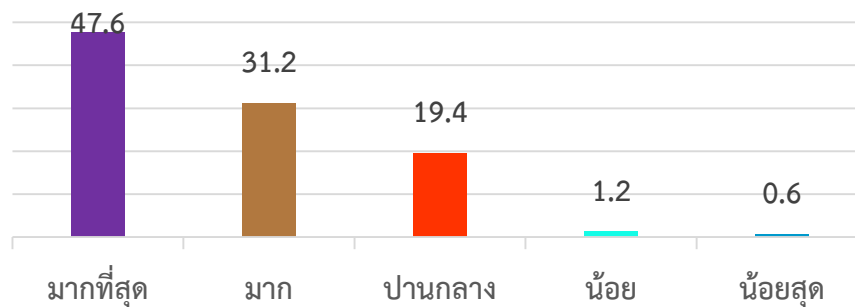
แผนภาพที่ 3.2.5 ความพึงพอใจของการกำหนดรูปแบบการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน เช่น เหลื่อมเวลา การเข้า-ออกงาน หรือ การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน เป็นต้น จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 41.8 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.16 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



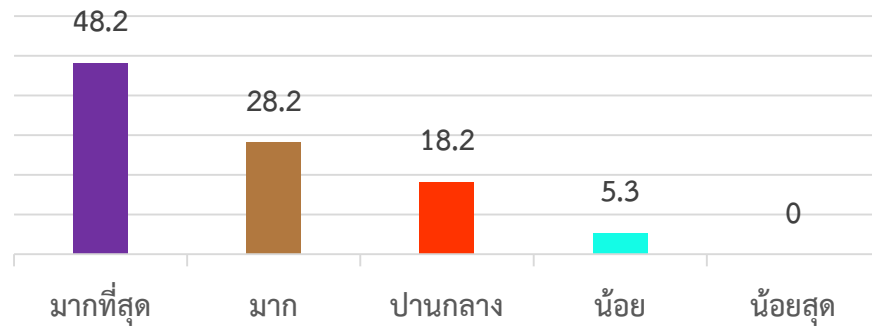
แผนภาพที่ 3.2.6 ความพึงพอใจของการควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ/ ผู้เข้าร่วมประชุม/ ผู้ร่วมงาน ไม่ให้แออัด จำนวน 67 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 39.4 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.14 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



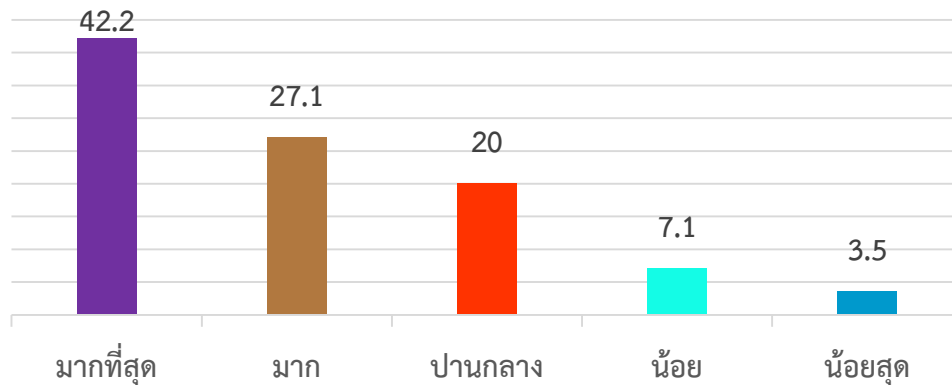
แผนภาพที่ 3.2.7 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีมาตรการจัดการประชุมและจัดอาหารว่าง/ เครื่องดื่ม เฉพาะรายบุคคล เช่น สแน็คบ็อก อาหารกล่อง เป็นต้น จำนวน 81 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 47.6 และคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.24 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



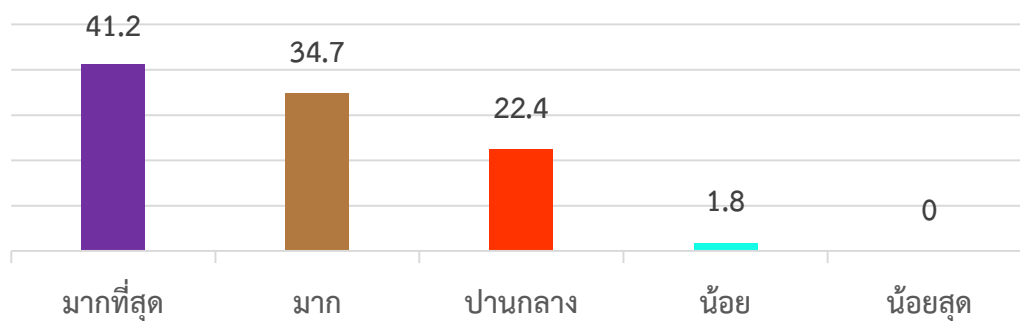
แผนภาพที่ 3.2.8 ความพึงพอใจของการฆ่าเชื้อด้วยการอบโอโซนหรือพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อและทำความสะอาดจุดสัมผัสที่อาจทำให้เกิดโรคติดต่อ เช่น ลูกบิดประตู โต๊ะประชุม ลิฟต์ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จำนวน 82 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 48.2 และคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



แผนภาพที่ 3.2.9 ความพึงพอใจของการสนับสนุนการแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และ ชุดตรวจ ATK อย่างต่อเนื่อง จำนวน 72 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 42.2 และคิดเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



แผนภาพที่ 3.2.10 ความพึงพอใจของการ Update ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และมาตรการที่ต้องพึงปฏิบัติเตรียมตัวให้บุคลากรรับทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การอัปเดตสถิติทางการติดเชื้อโควิด-19 ผ่านกลุ่มไลน์ สคบ. การประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีนโควิด-19 เป็นต้น จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจ มากที่สุด ถึงร้อยละ 41.2 และคิดเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ระดับความพึงพอใจ มาก



จากจากตารางที่ 2.3 แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความพึงพอใจหรือการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และแผนภาพในส่วนที่ 3 การให้ความคิดเห็นของการแสดงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19 มีการคำนวณหาภาพรวมจากจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจซึ่งมีทั้งสิ้น 170 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจโดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ด้านความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการทำงานแบบ Work From Home							
1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดความเสี่ยงในการเดินทางหรือมาสถานที่ทำงาน	63.5 (108 คน)	16.5 (28 คน)	16.5 (28 คน)	1.8 (3 คน)	1.8 (3 คน)	4.38	มาก
2. ได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับครอบครัวมากขึ้น	34.1 (58 คน)	20 (34 คน)	31.8 (54 คน)	4.7 (8 คน)	9.4 (16 คน)	3.65	มาก
3. รู้สึกลดงานที่ไม่จำเป็น เช่น การประชุมที่ไม่จำเป็น ลดการจัดทำหนังสือราชการที่เป็นกระดาษ เป็นต้น	31.8 (54 คน)	30 (51 คน)	27.1 (46 คน)	6.5 (11 คน)	4.7 (8 คน)	3.78	มาก
4. มีความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน และมีสมาธิที่มุ่งต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น	31.2 (53 คน)	32.4 (55 คน)	29.4 (50 คน)	4.7 (8 คน)	2.4 (4 คน)	3.85	มาก
5. อุปกรณ์เทคโนโลยีของตนเองมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ทำงาน	18.8 (32 คน)	11.8 (20 คน)	44.7 (76 คน)	13.5 (23 คน)	11.2 (19 คน)	3.14	ปานกลาง
ด้านมาตรการป้องกันช่วงระหว่างการระบาด Covid-19							
1. หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบ Work From Home ในช่วงสถานการณ์การระบาด Covid-19	43.5 (74 คน)	33.5 (57 คน)	21.2 (36 คน)	1.8 (3 คน)	0	4.19	มาก

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
2. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home อย่างชัดเจน เช่น การจัดสรรวันทำงาน Work From Home ชัดเจน การรายงานผลการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น	45.9 (78 คน)	33.5 (57 คน)	19.4 (33 คน)	1.2 (2 คน)	0	4.24	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานช่วง Work From Home และติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง	46.5 (79 คน)	36.5 (62 คน)	16.5 (28 คน)	0	0.6 (1 คน)	4.28	มาก
4. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ อุปกรณ์ IT เพื่อหลีกเลี่ยงการติดเชื้อโควิด-19 เช่น มีการปรับการประชุมให้เป็นแบบออนไลน์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ใช้ผ่านระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นต้น	39.4 (67 คน)	32.4 (55 คน)	24.7 (42 คน)	2.4 (4 คน)	1.2 (2 คน)	4.06	มาก
5.มีการกำหนดรูปแบบการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน เช่น เหลื่อมเวลาการเข้า-ออกงาน หรือ การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน เป็นต้น	41.8 (71 คน)	36.5 (62 คน)	19.4 (33 คน)	1.2 (2 คน)	1.2 (2 คน)	4.16	มาก
6. มีการควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ/ผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้ร่วมงาน ไม่ให้แออัด	39.4 (67 คน)	37.6 (64 คน)	21.2 (36 คน)	1.2 (2 คน)	0.6 (1 คน)	4.14	มาก
7. หน่วยงานมีมาตรการจัดการประชุมและจัดอาหารว่าง/เครื่องดื่ม เฉพาะรายบุคคล เช่น สแน็คบ็อก อาหารกล่อง เป็นต้น	47.6 (81 คน)	31.2 (53 คน)	19.4 (33 คน)	1.2 (2 คน)	0.6 (1 คน)	4.24	มาก

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
8. มีการฆ่าเชื้อด้วยการอบโอโซนหรือพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อและทำความสะอาดจุดสัมผัสที่อาจทำให้เกิดโรคติดต่อ เช่น ลูกบิดประตู โต๊ะประชุม ลิฟต์ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	48.2 (82 คน)	28.2 (48 คน)	18.2 (31 คน)	5.3 (9 คน)	0	4.19	มาก
9. มีการสนับสนุนการแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และชุดตรวจ ATK อย่างต่อเนื่อง	42.2 (72 คน)	27.2 (46 คน)	20 (34 คน)	7.1 (12 คน)	3.5 (6 คน)	3.98	มาก
10. มีการ Update ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และมาตรการที่ต้องพึงปฏิบัติการ เตรียมตัวให้บุคลากรรับทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การอัปเดตสถิติทางการติดเชื้อโควิด-19 ผ่านกลุ่มไลน์ สคบ. การประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีนโควิด-19 เป็นต้น	41.2 (70 คน)	34.7 (59 คน)	22.4 (38 คน)	1.8 (3 คน)	0	4.15	มาก
ความถี่สะสม ค่าคะแนนรวมจำนวนร้อยละ จำนวนข้อวัดความพึงพอใจ	41.0	29.5	23.5	3.6	2.5	-	-
คะแนนรวมที่ได้ $\frac{\text{SUM ค่าคะแนนความพึงพอใจ...+n)}}{5 \times N} \times 100$	87.51						

จากตารางพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งนี้ เป็น **87.51** อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับ 4**

3.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 1) ควรสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน Work From Home ให้แก่เจ้าหน้าที่
- 2) ควรมีการประเมินสถานการณ์เป็นระยะ กรณีที่มีการระบาดในวงกว้าง ควรปิดสำนักงาน 3-5 เพื่อทำความสะอาดและพ่นยาฆ่าเชื้อในทุกพื้นที่ทั้งสถานที่ทำงานและบริเวณรอบๆ สำนักงาน เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน
- 3) ควรให้ Work From Home ต่อ เพราะเป็นการแบ่งกำลังในการทำงานเอาไว้ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน หากมีการติดเชื้อเกิดขึ้นก็ยังมีคนที่สามารถมาสลับสับเปลี่ยนกันได้ และขอให้กำหนดวิธีการแจ้งผลการทำงานของแต่ละวันให้ชัดเจน
- 4) เครื่องมือทางเทคโนโลยีไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน WFH
- 5) ควรพัฒนาระบบ IT ให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร
- 6) หน่วยงานควรมีการสนับสนุนชุดตรวจ ATK ให้บุคลากรให้มากกว่านี้
- 7) บางครั้งระบบไอทีไม่ได้เอื้ออำนวยกับทุกคน โดยเฉพาะคนที่ไม่เข้าใจระบบ และบางครั้งในการเจรจา บางกรณีมีความจำเป็นที่ต้องพบผู้ร้อง ผู้ประกอบธุรกิจ การเจรจาออนไลน์ไม่สามารถเจรจา หรือสื่อคำพูดได้ตามตรง เพราะเสี่ยงกับการถูกฟ้องเป็นคดีความ ระบบออนไลน์เน้นที่ความสะดวกสบาย แต่ไม่เน้นผลสัมฤทธิ์ของการเจรจา แทนที่จะจบเคลสได้กลับเพิ่มภาระให้บุคลากรต้องนำเรื่องเสนอตามขั้นตอน ทั้งนี้ การอธิบายขั้นตอนการเจรจาออนไลน์ ระบบร้องเรียนออนไลน์ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องคือ 1166 ส่วนคัดกรอง และไอที ต้องเป็นผู้ตอบข้อซักถาม แนะนำและแก้ไข ไม่ใช่ให้เจ้าหน้าที่กองหลักมาปิดเคสหลังบ้าน ออกหนังสือขอเอกสาร ผู้ร้องจัดส่งไม่ได้หรือไม่มีข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก็ให้ยุติตามระเบียบ ระบบต้องเข้มกว่านี้ เมื่อไม่มีข้อมูลของผู้ถูกร้อง ระบบต้องตัดเรื่องร้องเรียน ออกจากระบบ
- 8) บางราย ก็ยังมาทำงานเกือบทุกวัน แบบนี้การมี Work From Home ก็ไม่มีความหมาย หากไม่ปฏิบัติตามเพื่อนร่วมงานก็เป็นกังวล เพราะต้องทำงานแบบมีความแออัด
- 9) ท่านผู้บริหาร ตลอดจนผู้บังคับบัญชา มีนโยบายสนับสนุนมาตรการ Work From Home และให้ความสำคัญกับเครื่องมือที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานช่วง WFH และสุขภาพอนามัยของบุคลากร สดบ. ขอบพระคุณมากค่ะ
- 10) ช่วงแพร่ระบาดโควิดควรช่วยในเรื่อง ATK แก่เจ้าหน้าที่ในองค์กรเพื่อลดภาระให้กับหลายๆ คนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงผลสำรวจทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ด้านการบริหารจัดการองค์กร
- ด้านความพึงพอใจการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19
- ด้านข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจากการสำรวจ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งนี้ ร้อยละ 87.51 ซึ่งอยู่ในระดับ 4 (ช่วงระดับ 81 – 90) อ้างอิงจากเกณฑ์แผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคคลให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart office) โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้มีการพัฒนาบริหารจัดการองค์กร และส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่สามารถรองรับสถานการณ์ต่างๆ ได้ในปัจจุบัน ส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปฏิบัติการปฏิรูปราชการที่มุ่งเน้นสู่ระบบราชการ 4.0 ตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนโดยต้องคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจได้มีการวิเคราะห์และอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากข้อมูลสำรวจทั่วไป พบว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ได้ตอบแบบสำรวจมากที่สุด ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้เพศหญิงตอบแบบสำรวจมากกว่าเพศชาย เนื่องจากสัดส่วนบุคลากรภายในองค์กรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสำรวจจะอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี กับช่วงอายุ 41 – 50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีบุคลากรทำงานอยู่มากที่สุด และในการตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทภารกิจงานของ สคบ. พบว่า ผู้ปฏิบัติงานภารกิจสนับสนุนตอบแบบสำรวจมากกว่าผู้ปฏิบัติงานภารกิจหลัก

นอกจากนี้ การสำรวจบุคลากรที่เข้ารับการฉีดวัคซีน Covid-19 พบว่า ส่วนใหญ่มีบุคลากรได้รับการฉีดวัคซีน 3 เข็มมากที่สุดและเพศที่ฉีดวัคซีนมากที่สุด คือ เพศหญิงจำนวนทั้งหมด 83 คน และเพศชายลำดับสองจำนวนทั้งหมด 40 คน ซึ่งมีการแบ่งตามช่วงอายุ ได้แก่ 51 – 60 ปีขึ้นไป (สัดส่วน 6:18 คน) รองลงมา 41 – 50 ปี (สัดส่วน 31:13 คน) และช่วงอายุที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด 31-40 ปี (สัดส่วน 26:15 คน) และ 20-30 ปี (สัดส่วน 20:7 คน) การเปรียบเทียบสถิติสาเหตุมาจากปัจจัยการจ้องคิวการรับวัคซีนจากโรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ ได้ลงทะเบียนการรับวัคซีนเพิ่มเติม เป็นต้น ทั้งนี้ ได้มีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรเพิ่มเติมช่วงวันที่ 4 – 20 มีนาคม พ.ศ. 2565 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) เกี่ยวกับประวัติการสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงโรค Covid-19 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุ 41 – 50 ปี เคยติดเชื้อโรค Covid-19 มากกว่าเพศชายจำนวน 3 คน สาเหตุมาจากสำนักงานเลขานุการกรมที่มีผู้ติดเชื้อประมาณ 3 คน รองลงมา คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา และสำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดจำนวน 2 คน (ตำแหน่งงานประเภทนักสืบสวนสอบสวน) และเมื่อเปรียบเทียบสถิติช่วงอายุ 20-30 ปี ไม่เคยติดเชื้อ Covid-19 และไม่เคยถูกกักตัวมากที่สุด อาจเป็นเพราะการดูแลสุขภาพที่ดี ไม่คลุกคลีใกล้ชิดกับผู้ป่วย ใส่หน้ากากอนามัย ปิดปากปิดจมูกตลอดเวลา หลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่แออัด หรือที่ชุมชนสาธารณะที่มีคนอยู่เป็นจำนวนมากเพื่อลดความเสี่ยงในการติดโรค เป็นต้น

2) ด้านการบริหารจัดการองค์กร

โดยส่วนใหญ่บุคลากรของ สคบ. มีความความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home สามารถตอบโจทย์วิถีชีวิตในรูปแบบใหม่ (New Normal) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid 19 บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้นโยบายสนับสนุน การตั้งกฎระเบียบและเงื่อนไขต่างๆ ของหน่วยงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่วนการมอบหมายงานผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีการติดตามความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น เกิดสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต นอกจากนี้การปฏิบัติงานแบบ Work From Home ยังช่วยลดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้ผลผลิตในการทำงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคลากรบางคนขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็ว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในช่วง Work From Home หรือต้องทำงานกับเอกสารที่ยังไม่อยู่ในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรหาแนวทางวิธีการในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาให้การสนับสนุนเรื่องเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน รวมถึง นำทักษะที่ได้จากการพัฒนามาประยุกต์ในการให้บริการแก่ประชาชน หลังจากสถานการณ์ Covid 19 คลี่คลาย แต่อย่างไรก็ตามส่วนราชการอาจจะขยายโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกหน่วยงานมากขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการหลักและสนับสนุนให้สอดคล้องกับราชการ

4.0 และถือเป็นจุดเปลี่ยนในการสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรเข้าสู่การเป็นองค์กร Digital ให้รองรับกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงช่วยในการบริหารจัดการแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

นอกจากนี้ภาพรวมบุคลากรได้มีการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและการใช้ระบบระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนหน่วยงานเข้าสู่รูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย บุคลากรมีความสามารถในการดำเนินงานแบบ Work Smart มีการใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม และการสื่อสารที่มีความเร็วสูงและความปลอดภัย ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องง่าย ประหยัดเวลา งบประมาณ สะดวก และปลอดภัย ส่วนการจัดเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานควรมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงประชาชนผู้มารับบริการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Service) ของ สคบ. มาให้บริการแก่ประชาชนในปัจจุบัน ได้แก่ Call Center 1166, ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค, ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB), ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค (ThaiCas), ระบบบริหารศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบบูรณาการ (CCMS), Chat bot, OCPB WEB และ Line Official “สคบ. – อปท.” เป็นต้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางประเภทที่ได้รับการพัฒนาแล้วแต่ยังขาดการนำไปใช้จริงซึ่งในทางปฏิบัติจึงเห็นควรให้เพิ่มศักยภาพในด้านนี้โดยส่งเสริมการรับรู้ ความเข้าใจ และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรในหน่วยงานภายใต้ปัจจัยหลักของการบริหาร 4Ms (Man Material Money and Management) ทั้งในส่วนของการสรรหา การพัฒนา และการติดตามประเมินผลที่ชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ระบบที่ยังขาดเสถียรภาพ ในการทำงานควรมีการประมวลผล ส่งผลเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการจัดการข้อมูลและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันทั่วทั้งหน่วยงานควรแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นโดยเร็ว ส่วนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ มีความทันสมัย และเตรียมบุคลากรในทุกระดับให้รองรับต่อระบบใหม่ที่กำลังสร้างขึ้นเพื่อประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

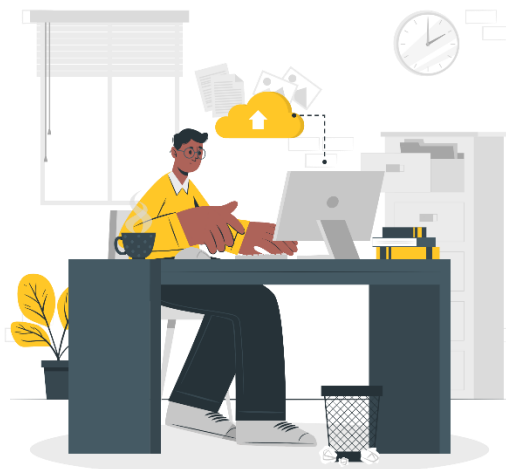
3) ด้านความพึงพอใจการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ Covid-19

โดยภาพรวมส่วนใหญ่บุคลากรของ สคบ. มีความพึงพอใจในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานแบบ Smart Office ในภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก หน่วยงานมีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน มีการสร้างวัฒนธรรมที่มีบรรยากาศเอื้อให้เกิดการทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน บุคลากรนำเอาความรู้ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่หน่วยงานได้มีการส่งเสริมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และต้องการให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเพิ่มขึ้น สคบ.

เห็นควรหาแนวทางและวิธีการเพื่อให้หน่วยงานมีการขับเคลื่อนสร้างความสำเร็จขีดความสามารถในการทำงานในรูปแบบดิจิทัลเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางหนึ่งในการขับเคลื่อน คือ มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่บุคลากร ได้แก่ การจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน (Knowledge Management) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้น การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานต้องตอบรับวิถีชีวิตของคนที่เปลี่ยนไปในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับปรุงองค์กรออกแบบการเว้นระยะห่างพื้นที่ทำงานควรจัดตำแหน่งการนั่งระหว่างเพื่อป้องกันการใกล้ชิด และมีการปรับมาใช้การ Hot Desk เพื่อเพิ่มพื้นที่ส่วนกลางลดความแออัด และในการประชุมควรปรับขนาดห้องประชุมให้เล็กลง จำกัดจำนวนผู้เข้าประชุม หรือเปลี่ยนมาใช้ Phone Booth เพื่อลดการรวมตัวโดยไม่จำเป็น และการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทสำคัญในการทำงานภายในสำนักงานต้องมีการฆ่าเชื้อ เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับบุคลากรในการลดการแพร่ระบาดและการฆ่าเชื้อในสำนักงาน ตลอดจนการแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และ ชุดตรวจ ATK อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น

4) ด้านข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่บุคลากรมีข้อเสนอแนะในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ ที่ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงานมีความเร็วต่ำ รวมไปถึงเครือข่ายระบบสารสนเทศที่ขาดเสถียรภาพ การประมวลผลต้องใช้ระยะเวลาานาน ทำให้เสียเวลาในการจัดการข้อมูล ดังนั้น หน่วยงานจึงควรหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ควรตรวจเช็ค บำรุง รักษาอุปกรณ์ และอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงคุณภาพเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงานให้มีเสถียรภาพเพิ่มขึ้นเกิดความต่อเนื่อง และทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาคผนวก



ผลสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ

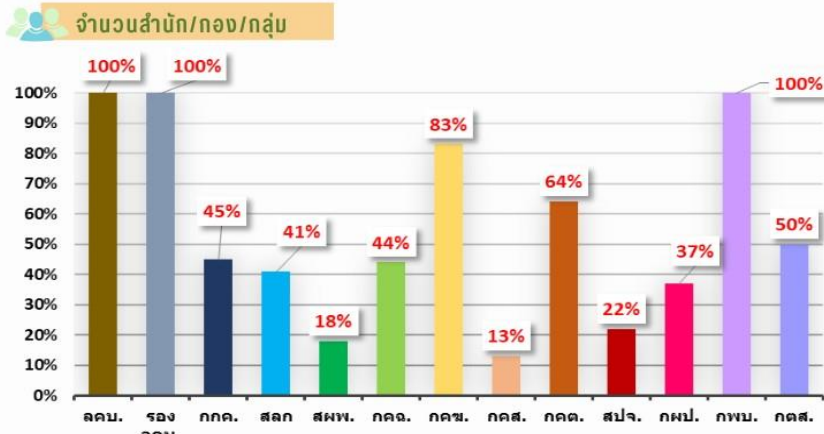
SMART OFFICE & WORK FROM HOME



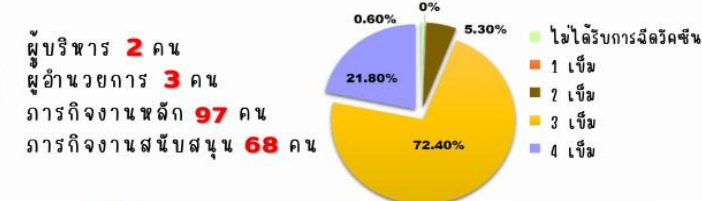
สำรวจวันที่ 4-20 มีนาคม 2565 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) **170 คน**
 ผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง)

รายงานสำรวจความคิดเห็นฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



ประเภทการปฏิบัติงาน ของ สคบ. การฉีดวัคซีนของเจ้าหน้าที่

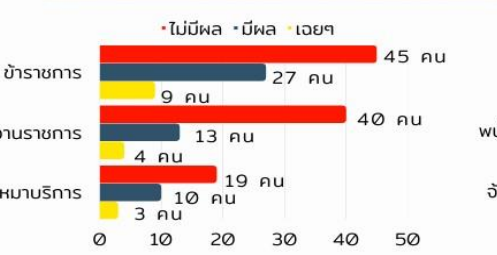


ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

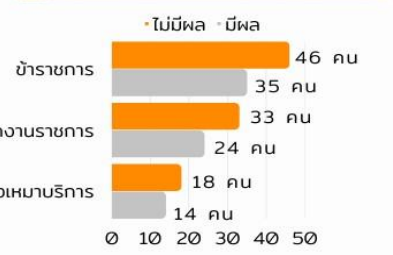
จำนวนการปฏิบัติงาน WFH ลดการแพร่เชื้อภายในส่วนราชการ

- ลดการแพร่เชื้อ Covid-19 **ข้าราชการ 78 คน พนักงานราชการ 50 คน จ้างเหมาบริการ 30 คน = 158 คน**
- ไม่ลดการแพร่เชื้อ Covid-19 **ข้าราชการ 3 คน พนักงานราชการ 7 คน จ้างเหมาบริการ 2 คน = 12 คน**

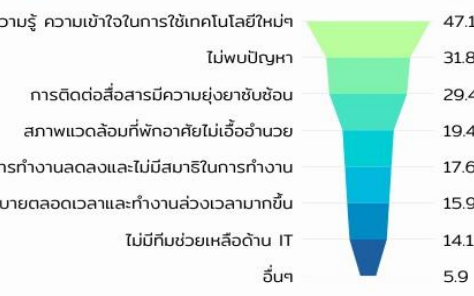
จำนวน WFH มีผลกระทบต่อการทำงานปกติ



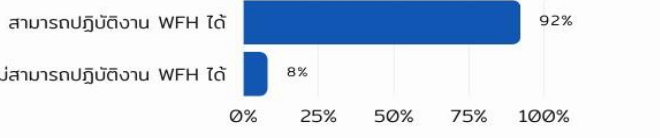
จำนวน WFH ส่งผลต่อผู้รับบริการ



ปัญหาการปฏิบัติ Work Form Home



จำนวนรูปแบบการปฏิบัติงาน สคบ. ที่สามารถปฏิบัติงาน WFH ได้

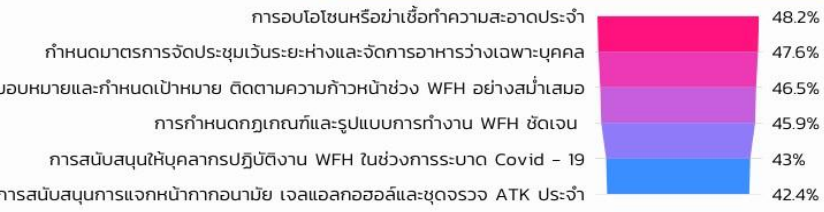


Top.5 การใช้ระบบสารสนเทศของ สคบ. ช่วงการปฏิบัติงาน WFH

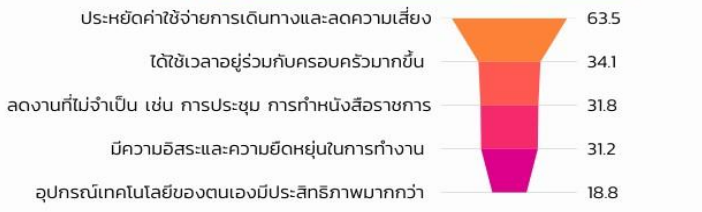
- 1. ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
- 2. ระบบ OCPB Connect
- 3. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 4. ระบบจองห้องประชุม-จองรถราชการ OCPB Workflow
- 5. ระบบโต้ตอบออนไลน์ OCPB D-Mediate

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

มาตรการป้องกันช่วงระหว่างการระบาด Covid - 19



การได้รับประโยชน์จากการทำงาน WFH



จากการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart Office) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในร้อยละ 87.51% เมื่อเทียบกับจะอยู่ในระดับ 4 (ช่วงระดับ 81-90) โดยอ้างอิงจากเกณฑ์แผนปฏิบัติการราชการของ สคบ. พ.ศ. 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart office)

แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart Office)

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัน/เดือน/ปีที่ตอบแบบสำรวจ.....

คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม และนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทางวิธีการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคำถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการองค์กร

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์ covid-๑๙

วิธีการ โปรดทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. หน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม.....

๒. ตำแหน่ง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ

๓. สายงานตำแหน่ง นักบริหาร ผู้อำนวยการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักทรัพยากรบุคคล

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ

นักวิชาการพัสดุ นิติกร ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (นิติการ) นักสืบสวนสอบสวน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

นักวิชาการการเงินและบัญชี นักวิชาการตรวจสอบภายใน นักวิชาการเผยแพร่

นายช่างศิลป์ นักประชาสัมพันธ์

๔. เพศ ชาย หญิง

๕. อายุ ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป

๖ ท่านได้รับการฉีดวัคซีน covid-๑๙ จำนวนกี่เข็ม ไม่รับการฉีดวัคซีน ๑ เข็ม ๒ เข็ม ๓ เข็ม ๔ เข็ม

๗. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค covid-๑๙ ท่านมีประวัติสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงโรค covid-๑๙ หรือไม่

เคยติดเชื้อโรค covid-๑๙ เคยถูกกักตัวเนื่องจากใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ covid-๑๙ ไม่เคยติดเชื้อ covid-๑๙ และไม่เคยถูกกักตัว

ส่วนที่ ๒ สำรวจความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการองค์กร

ด้านผลกระทบจากการทำงานแบบ Work From Home

๑. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของท่านสามารถลดการแพร่เชื้อภายในส่วนราชการหรือไม่

ลดการแพร่เชื้อโรค covid-๑๙ ไม่ลดการแพร่เชื้อโรค covid-๑๙

๒. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านแบบ Work From Home มีผลกระทบต่อการทำงานแบบปกติหรือไม่

ไม่มีผลกระทบ มีผลกระทบ เฉยๆ

๓. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของ สคบ. ส่งผลต่อผู้รับบริการหรือไม่

ไม่มีผลกระทบ มีผลกระทบ

๔. ท่านคิดว่า สำนัก/กอง/กลุ่ม ของท่านมีภารกิจงานที่สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้หรือไม่

- ไม่สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้ สามารถปฏิบัติงานแบบ Work From Home ได้

๕. ท่านคิดว่าหน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง มาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน Work From Home หรือไม่

- ไม่มี มี

๖. ปัญหาที่ท่านพบจากการปฏิบัติงานแบบ Work From Home มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ไม่พบปัญหา สแตนด์บายตลอดเวลาและทำงานล่วงเวลามากขึ้น สภาพแวดล้อมที่พักอาศัยไม่เอื้ออำนวย
 แรงกระตุ้นในการทำงานลดลงและไม่มีสมาธิในการทำงาน การติดต่อสื่อสารมีความยุ่งยาก ช้าช้อน
 อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอและขาดความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
 ไม่มีทีมช่วยเหลือด้าน IT อื่นๆ ระบุ.....

ด้านความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Service และ Back Office ของ สคบ.

๗. ท่านรู้จักหรือเข้าไปใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. ระบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ระบบ Call Center ๑๖๖๖ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
 ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB : D-Mediate) ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรง OCPB Direct
 ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคในประเทศและต่างประเทศ ThaiCas (ข้อมูลข่าวสาร)
 ระบบ Chat bot ระบบ OCPB Connect
 ระบบบริหารศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบ บูรณาการ (CCMS)
 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบลงเวลาปฏิบัติงานและใบลาอิเล็กทรอนิกส์
 ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Document ระบบห้องประชุมไร้กระดาษ : e-Meeting
 ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ สคบ. ระบบสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
 เว็บไซต์คลังความรู้ผู้บริโภค (Knowledge) ระบบงานตู้การบริหารภายใต้เทคโนโลยีดิจิทัล (ATM)
 ระบบบริหารยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (CSMS) ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (CPNS)
 ระบบฐานข้อมูลประวัติผู้กระทำความผิดคดีอาญา (CRDS) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค OCPB Report
 ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ระบบจองห้องประชุม-จองรถราชการ OCPB Workflow

๘. ท่านพบปัญหา อุปสรรค และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคบ. อย่างไร

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

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การภายใต้สถานการณ์ covid-๑๙

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ (๕) = มากที่สุด, (๔) = มาก, (๓) = ปานกลาง, น้อย = (๒), น้อยที่สุด = (๑)

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการทำงานแบบ Work From Home					
๑. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดความเสี่ยงในการเดินทางหรือมาสถานที่ทำงาน					
๒. ได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับครอบครัวมากขึ้น					
๓. รู้สึกลดงานที่ไม่จำเป็น เช่น การประชุมที่ไม่จำเป็น ลดการจัดทำหนังสือราชการที่เป็นกระดาษ เป็นต้น					
๔. มีความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน และมีสมาธิที่มุ่งต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น					
๕. อุปกรณ์เทคโนโลยีของตนเองมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ทำงาน					
ด้านมาตรการป้องกันช่วงระหว่างการระบาด covid-๑๙					
๑. หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบ Work From Home ในช่วงสถานการณ์การระบาด covid-๑๙					
๒. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home อย่างชัดเจน เช่น การจัดสรรวันทำงาน Work From Home ชัดเจน การรายงานผลการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น					
๓. ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานช่วง Work From Home และติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง					
๔. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ อุปกรณ์ IT เพื่อหลีกเลี่ยงการติดเชื้อโควิด-๑๙ เช่น มีการปรับการประชุมให้เป็นแบบออนไลน์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ใช้ผ่านระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นต้น					
๕. มีการกำหนดรูปแบบการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน เช่น เหลื่อมเวลาการเข้า-ออกงาน หรือ การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน เป็นต้น					
๖. มีการควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ/ ผู้เข้าร่วมประชุม/ ผู้ร่วมงาน ไม่ให้แออัด					
๗. หน่วยงานมีมาตรการจัดการประชุมและจัดอาหารว่าง/ เครื่องดื่ม เฉพาะรายบุคคล เช่น สแน็คบ็อก อาหารกล่อง เป็นต้น					
๘. มีการฆ่าเชื้อด้วยการอบโอโซนหรือพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อและทำความสะอาดจุดสัมผัสที่อาจทำให้เกิดโรคติดต่อ เช่น ลูกบิดประตู โต๊ะประชุม ลิฟต์ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง					
๙. มีการสนับสนุนการแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และ ชุดตรวจ ATK อย่างต่อเนื่อง					
๑๐. มีการ Update ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคและมาตรการที่ต้องพึงปฏิบัติตามเตรียมตัวให้บุคลากรรับทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การอัปเดตสถิติทางการติดเชื้อโควิด-๑๙ ผ่านกลุ่มไลน์ สคบ. การประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ เป็นต้น					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง

1. วายุ จินดาพล กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, รายงานวิจัยผลกระทบของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ปี 2563 Effect of customer behavior in the digital age on OCPB complains 2020 (Reported). แหล่งที่มา : https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20210429195831.pdf สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2565.
2. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, เครื่องมือการมองอนาคต Foresight Tools. แหล่งที่มา: https://ifi.nia.or.th/wp-content/uploads/2019/11/foresight_tools-2.pdf สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2565.
3. บ้านจอมยุทธ. (2560). ทฤษฎีการสื่อสาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: https://www.baanjomuyut.com/library/communication_theory/index.html.30 สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2565.
4. พันธสรณ์ ธรรมะกิตติกร. (2563). การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id1586-08-12-2020_12:23:55.pdf](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id1586-08-12-2020_12:23:55.pdf) สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2565.
5. BrandInside admin. (2564). Work from Home มีทั้งบวกและลบ มีเวลามากขึ้นแต่ประสิทธิภาพลดลง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <https://brandinside.asia/kresearch-work-from-home-good-or-bad/> สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2565.
6. มาตรการรับมือโควิด-19 ของ สคบ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://knowledge.ocpb.go.th/download/article/article_20200409133453.pdf. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565.
7. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, กระบวนการหลัก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 2560 (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER060/GENERAL/DATA0000/00000378.PDF> สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565.

ทีมงานจัดทำ

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน (Smart office)

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้สำรวจ

พรรณราย สุขกำเหนิด

ผู้ช่วยสำรวจ

ธนา เนื่องจำนงค์

ภัทร์ชนก อุตพันธ์

ที่ปรึกษา

จรัสศรี ผดุงผล

จรัสศรี ธนธิพันธ์

วายุ จินดาพล





กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210.

โทร. 02-143-0434-36 โทรสาร. 02-143-9776
<https://www.ocpb.go.th>