



รายงานผลการสำรวจ

**การรับรู้  
ความเข้าใจ  
เกี่ยวกับค่านิยม  
ของ สคบ.**

**ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.2565**

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



ชื่อเรื่อง

การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
Office of the Consumer Protection Board (OCPB)

โปรงใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค

# คำนำ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดทำแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนดังกล่าวได้มอบหมายให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม รับผิดชอบดำเนินการจัดทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่พัฒนาระบบบริหารราชการ จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรใน สคบ. เพื่อวัดผลการรับรู้และความเข้าใจ ซึ่งจะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถชี้้นำให้บุคลากรภายในหน่วยงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลักษณะสำคัญตามที่ค่านิยมได้กำหนด อันจะนำไปสู่การเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสามารถทำให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

ทั้งนี้ ผู้สำรวจฯ หวังว่าการสำรวจในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และขอขอบคุณบุคลากรของ สคบ. ทุกท่านที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ในทุกโอกาสต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรีย  
กันยายน ๒๕๖๕

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	๑
สารบัญ.....	๒
๑. หลักการและเหตุผล.....	๓
๒. วัตถุประสงค์.....	๓
๓. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ.....	๓
๔. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	๔
๕. นิยามศัพท์.....	๔
๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๕
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	๕
ส่วนที่ ๒ สอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อค่านิยมของ สคบ.	
- ด้านการรับรู้ค่านิยมขององค์กร.....	๖
- ด้านความเข้าใจที่มีต่อค่านิยมขององค์กร.....	๑๐
๗. อธิปรายและข้อเสนอแนะ.....	๑๔
ภาคผนวก.....	๑๕
- OnePage สำรองการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม ของ สคบ.....	๑๖
- แบบสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม ของ สคบ.....	๑๗
ทีมงานจัดทำ.....	๑๙



## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่คณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเห็นชอบแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้เห็นชอบให้สำนัก/กอง/กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนฯ โดยกำหนดโครงการภายใต้แผนฯ จำนวน ๒ โครงการ ได้แก่ ๑) โครงการส่งเสริมการรับรู้ค่านิยมของ สคบ. และ ๒) โครงการเร่งรัดติดตามการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใสของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อส่งเสริมการรับรู้และสร้างความเข้าใจในการนำค่านิยมของ สคบ. (โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในอนาคต อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้และสำรวจความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลการรับรู้และประเมินความเข้าใจของบุคลากรภายใน สคบ. และจะได้นำผลการสำรวจดังกล่าว มาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ให้เกิดประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานดังกล่าว จะช่วยให้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการดำเนินการถ่ายทอดและสร้างกิจกรรมในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ของ สคบ. ยิ่งขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อค่านิยมองค์กร

๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทาง วิธีการบริหารจัดการและพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ๓. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากจำนวนบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดทำแบบสำรวจเพื่อดำเนินการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือน ๑๕ - ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) ด้วยการสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form

## ๔. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้วิธีการ คือ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนโดยแจกแจงความถี่ คำนวณร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรด้วยตารางคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่ออธิบายการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร รวมถึงนำเสนอภาพรวมลักษณะตัวอย่างของตาราง

## ๕. นิยามศัพท์

๕.๑ ค่านิยม หมายถึง ทศนะของคนหรือสังคมที่มีต่อสิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสังคมนั้นๆ ซึ่ง ค่านิยมของ สคบ. คือ โปร่งใส ทันทสมัย ใส่ใจผู้บริโภค

๕.๒ โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กร ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๕.๓ ทันทสมัย หมายถึง พัฒนางาน คน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

๕.๔ ใส่ใจผู้บริโภค หมายถึง ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

## ๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินการสำรวจได้ดังตารางต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

**ตารางที่ ๑.๑** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามหน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่แบ่งข้อตอบ ๑๕ ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่มีข้าราชการจำนวน ๑๕๒ คน พนักงานราชการจำนวน ๑๕๖ คน และข้อมูลจำนวนลูกจ้างเหมาบริการในปัจจุบันที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) จำนวน ๑๐๕ คน ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

หน่วยงาน สำนัก/ กอง/ กลุ่ม	จำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงาน	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๑	๑๐๐.๐
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๑	๑๐๐.๐
กองกฎหมายและคดี	๖๓	๒๐	๓๑.๗
สำนักงานเลขานุการกรม	๘๐	๒๒	๒๗.๕
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๗	๒๗	๗๒.๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๙	๓๐	๖๑.๒
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๓๖	๑๔	๓๘.๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๔	๖	๑๓.๖
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๕	๑๐	๔๐.๐
สำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด	๓๕	๒๑	๖๐.๐
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๒๔	๙	๓๗.๕
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๘	๘	๑๐๐.๐
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๔	๔	๑๐๐.๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๑๗๓</b>	

จากตารางที่ ๑.๑ แสดงภาพรวมของบุคลากรตามหน่วยงานสังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน ซึ่งมีการวิเคราะห์และคำนวณจากอัตรากำลังที่มีอยู่แต่ละหน่วยงาน โดยจัดเป็นกลุ่มค่าระหว่างร้อยละจากมากไปน้อย ดังนี้ ร้อยละ ๑๐๐ - ๘๑ มีจำนวน ๔ กลุ่ม ร้อยละ ๘๐ - ๖๑ มีจำนวน ๒ กลุ่ม ร้อยละ ๖๐ - ๔๑ มีจำนวน ๑ กลุ่ม ร้อยละ ๔๐ - ๒๑ มีจำนวน ๕ กลุ่ม และ ร้อยละ ๒๐ - ๐ มีจำนวน ๑ กลุ่ม เรียงตามลำดับ

**ตารางที่ ๑.๒** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามประเภทตำแหน่ง โดยแบ่งข้อคำตอบ ๔ ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง ๑ ข้อ ซึ่งมีการแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ และข้อมูลจำนวนจ้างเหมาบริการในปัจจุบันที่ปฏิบัติงานจริงภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตามกฎกระทรวงฯ	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๕๒	๗๙	๕๑.๙
พนักงานราชการ	๑๕๖	๖๘	๔๓.๕
ลูกจ้างประจำ	๒	๑	๕๐.๐
จ้างเหมาบริการ	๑๐๒	๒๕	๒๔.๕

#### ภาพรวม

จากตารางที่ ๑.๒ แสดงภาพรวมของบุคลากรตามประเภทตำแหน่ง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน พบว่า ตำแหน่งที่ตอบมากที่สุด คือ ข้าราชการ ๗๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙) พนักงานราชการ ๖๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕) ลูกจ้างประจำ ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐) และจ้างเหมาบริการ ๒๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕) จากการเปรียบเทียบพบว่าข้าราชการตอบแบบสอบถามมากกว่าพนักงานราชการ , ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ

**ตารางที่ ๑.๓** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกภารกิจงาน โดยแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ซึ่งภารกิจงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการดำเนินการในรูปแบบผู้บริหาร ผู้อำนวยการ และผู้ปฏิบัติงานภารกิจงานหลัก ภารกิจงานสนับสนุน โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

กลุ่มภารกิจงานของ สคบ.	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๒	๑.๒
ผู้อำนวยการ	๔	๒.๓
ภารกิจงานหลัก	๙๖	๕๕.๕
ภารกิจงานสนับสนุน	๗๑	๔๑.๐
<b>ภาพรวม</b>	<b>๑๗๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑.๓ แสดงภาพรวมของบุคลากรตามประเภทสายงานตำแหน่ง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจงานหลักตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ จำนวน ๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕) ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจสนับสนุน จำนวน ๗๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐) ทั้งนี้ ได้แยกสัดส่วนของกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้อำนวยการในการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

**ตารางที่ ๑.๔** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามเพศ โดยแบ่งข้อคำตอบ ๒ ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง ๑ ข้อ ซึ่งมีการแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละตามเพศ ประกอบด้วย ชาย และ หญิง โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

เพศ	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ชาย	๖๐	๓๔.๗
หญิง	๑๑๓	๖๕.๓
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	

จากตารางที่ ๑.๔ แสดงภาพรวมของบุคลากรตามเพศ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า เพศที่ให้ความร่วมมือมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน ๑๑๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓) และเพศชาย จำนวน ๖๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗) จากการเปรียบเทียบพบว่าเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศหญิงแสดงให้เห็นว่าการเก็บข้อมูลการสำรวจไม่เจาะจงเฉพาะเพศ

**ตารางที่ ๑.๕** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามอายุ โดยแบ่งข้อคำตอบ ๔ ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง ๑ ข้อ ซึ่งมีการแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละตามอายุ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

อายุ	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
๒๐ – ๓๐ ปี	๓๙	๒๒.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๖๖	๓๘.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๔๙	๒๘.๓
๕๑ – ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	

จากตารางที่ ๑.๕ แสดงภาพรวมของบุคลากรตามอายุ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ช่วงที่มีจำนวนคนตอบมากที่สุด คือ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒) ลำดับรองลงมา ช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๔๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓) อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕) และอายุ ๕๑ – ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐) เรียงตามลำดับ

**ส่วนที่ ๒** สอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อค่านิยมของ สคบ.

**ด้านการรับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์กร**

**ตารางที่ ๑.๖** จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) ที่ตอบคำถามข้อความค่านิยมของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง ๑ ข้อ ซึ่งมีการตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน โดยการให้เจ้าหน้าที่แต่ละท่านเลือกข้อคำตอบข้อความค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๑) “เสมอภาค สุจริต ใฝ่รู้ มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามัคคี” ๒) “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค” และ ๓) “ซื่อสัตย์ มีวินัย ร่วมใจสามัคคี” โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ข้อความค่านิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
“เสมอภาค สุจริต ใฝ่รู้ มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามัคคี”	๒	๑.๒
“โปร่งใส ทนสม้ย ใส่ใจผู้บริโภค”	๑๗๑	๙๘.๘
“ซื่อสัตย์ มีวินัย ร่วมใจสามัคคี”	๐	๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑.๖ แสดงภาพรวมของบุคลากรที่สามารถตอบคำถามข้อความค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่ตอบแบบสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อความค่านิยม “เสมอภาค สุจริต ใฝ่รู้ มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามัคคี” มีจำนวน ๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑.๒) เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อความค่านิยม “โปร่งใส ทนสม้ย ใส่ใจผู้บริโภค” มีจำนวน ๑๗๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘) และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อความค่านิยม “ซื่อสัตย์ มีวินัย ร่วมใจสามัคคี” จากการวิเคราะห์ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่รับรู้ค่านิยมของ สคบ. อยู่ในตำแหน่งข้าราชการที่ปฏิบัติงานมากกว่า ๑๐ ปี ในสัดส่วน ๓๗ คน และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งพนักงานราชการปฏิบัติงานมากกว่า ๑๐ ปี ในสัดส่วน ๑๙ คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งข้าราชการและพนักงานราชการมีความตระหนักรู้ในค่านิยมขององค์กรมากที่สุด โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ๑๐ ปีขึ้นไป น่าจะเป็นผลมาจากความผูกพันกับองค์กรที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความใส่ใจในการที่จะแสวงหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับองค์กรได้มากขึ้น เมื่อเทียบสัดส่วนมีเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยไม่รับรู้ค่านิยมเลยจำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในตำแหน่ง พนักงานราชการจำนวน ๑ คน (อายุงานมากกว่า ๑๐ ปี) และจ้างเหมาบริการจำนวน ๑ คน (อายุงาน ๑-๓ ปี) อาจเป็นเพราะไม่ได้ให้ความใส่ใจเท่าที่ควรหรือไม่ได้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

**ตารางที่ ๑.๗** บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ สคบ. รับรู้ค่านิยมผ่านการสื่อสารช่องทางใดมากที่สุด (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามช่องทางการรับรู้ที่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ได้รับการสื่อสาร โดยแบ่งข้อคำถาม ๓ ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ และบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบช่องทางในการรับรู้ข้อความค่านิยมของ สคบ. ซึ่งมีข้อคำถามประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ช่องทางผู้บริหาร ๒)ข้อความท้ายบันทึกหนังสือเวียน ๓) สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ ๔) เว็บไซต์ของ สคบ. ๕) ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ และ ๖) วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่น โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับรู้ค่านิยม สคบ. ของบุคลากร	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๔๓	๒๔.๙
ข้อความท้ายบันทึกหนังสือเวียน	๑๑๓	๖๕.๓
สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์	๙๙	๕๗.๒
เว็บไซต์ของ สคบ.	๑๐๖	๖๑.๓
ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์	๔๔	๒๕.๔
วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่น	๑๖	๙.๒
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	

จากตารางที่ ๑.๗ แสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ สคบ. รับรู้ค่านิยมของ สคบ. ผ่าน สื่อทางช่องทางดังนี้ ๑) ช่องทางผู้บริหาร จำนวน ๔๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ ) ๒) ข้อความท้ายบันทึก หนังสือเวียน จำนวน ๑๑๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ ) ๓) สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ จำนวน ๙๙ คน (คิดเป็นร้อยละ๕๗.๒ ) ๔) เว็บไซต์ของ สคบ. จำนวน ๑๐๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓) ๕) ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔ ) และ๖) วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่น จำนวน ๑๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙.๒ ) เรียงตามลำดับ

**ตารางที่ ๑.๘** ภาพรวมจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่รับรู้ความหมายค่านิยมของ สคบ. และภาพรวมของบุคลากรที่แสดงความคิดเห็น การตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่รับรู้ความหมายค่านิยมของสคบ. โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ส่วนที่ ๒ ข้อคำถามด้านการทดสอบการรับรู้ค่านิยม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
<b>๓. ท่านรู้ความหมายค่านิยมของ สคบ. หรือไม่</b>		
๑) รู้	๑๕๘	๙๑.๓
๒) ไม่รู้	๑๕	๘.๗
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	
<b>๔. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “โปร่งใส”</b>		
๑) การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้	๑๗๐	๙๘.๓
๒) พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป	๓	๑.๗
๓) ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคทั้งในการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	
<b>๕. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ทันสมัย”</b>		
การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้	๑	๐.๖
พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป	๑๗๐	๙๘.๓
ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน	๒	๑.๒
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	

ส่วนที่ ๒ ข้อคำถามด้านการทดสอบการรับรู้ค่านิยม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
<b>๖. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ใส่ใจผู้บริโภค”</b>		
การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้	๑	๐.๖
พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป	๒	๑.๒
ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน	๑๗๐	๙๘.๓
<b>รวม</b>	<b>๑๗๓</b>	

จากตารางที่ ๑.๘ แสดงภาพรวมของบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นการตอบแบบสำรวจ จากผู้ตอบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน พบว่า

**ข้อคำถามที่ ๑** ท่านรู้ค่านิยมของ สคบ. หรือไม่ ในการตอบของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่ารู้ค่านิยมของค่านิยม สคบ. มีจำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑ และเจ้าหน้าที่บางส่วนได้แสดงความคิดเห็นว่าไม่รู้ค่านิยมของค่านิยม สคบ. มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๙ จากการเปรียบเทียบพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่รับรู้ค่านิยมความหมายค่านิยมของ สคบ. อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน ๗๑ คน พนักงานราชการ จำนวน ๖๕ คน จ้างเหมาบริการ จำนวน ๒๑ คน และลูกจ้างประจำ จำนวน ๑ คน และมีเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยที่ไม่รู้ค่านิยมความหมายค่านิยมของ สคบ. อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน ๘ คน พนักงานราชการ จำนวน ๓ คน และจ้างเหมาบริการ จำนวน ๔ คน และเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยที่ไม่ทราบถึงความหมายค่านิยม ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน ๘ คน พนักงานราชการ จำนวน ๓ คน และจ้างเหมาบริการ จำนวน ๔ คน

**ข้อคำถามที่ ๒** ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “โปร่งใส” เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ ได้ตอบค่านิยมของค่านิยม คำว่า “โปร่งใส” คือ การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ ส่วนเจ้าหน้าที่จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “โปร่งใส” คือ พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

**ข้อคำถามที่ ๓** ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ทันสมัย” เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ทันสมัย” คือ พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ทันสมัย” คือ ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน และยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ทันสมัย” คือ การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ

**ข้อคำถามที่ ๔** ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ใส่ใจผู้บริโภคร” เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ใส่ใจผู้บริโภคร” คือ ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภครทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ใส่ใจผู้บริโภคร” คือ พัฒนางาน คน และเทคโนโลยีให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ ตอบค่านิยมของค่านิยมคำว่า “ใส่ใจผู้บริโภคร” หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้

### ด้านการประยุกต์ใช้ค่านิยมขององค์กร

**ตารางที่ ๑.๙** การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน และนำมาเทียบกับหาจำนวนเต็มตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเข้าใจในค่านิยมของ สคบ. สามารถแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามเกี่ยวกับการทดสอบความเข้าใจที่มีต่อค่านิยม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
<b>๗. ท่านสามารถนำค่านิยมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่</b>		
๑) เหมาะสม	๑๗๑	๙๘.๘
๒) ไม่เหมาะสม	๒	๑.๒
<b>๘. ท่านคิดว่าจากการประกาศนโยบายไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ของ สคบ. มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด</b>		
๑) โปร่งใส	๑๗๐	๙๘.๓
๒) ทันท่วงที	๐	๐
๓) ใส่ใจผู้บริโภคร	๓	๑.๗
<b>๙. ท่านคิดว่าการนำระบบ AI มาใช้ในระบบ Chatbot ของ สคบ. (เพื่อปกป้อง) ให้สามารถสื่อสารได้ ๒ ช่องทาง มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด</b>		
๑) โปร่งใส	๒	๑.๒
๒) ทันท่วงที	๑๖๗	๙๖.๕
๓) ใส่ใจผู้บริโภคร	๔	๒.๓
<b>๑๐. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคร</b>		
๑) การจัดทำ QR Code ท้ายบันทึกข้อความ เพื่อลดการใช้กระดาษในกรณีที่มีเอกสารแนบ	๑๓	๗.๕
๒) การประกาศมาตรการ Work Form Home ในช่วงสถานการณ์ Covid - ๑๙	๔	๒.๓
๓) การเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ของ สคบ.	๑๕๖	๙๐.๒
<b>๑๑. เมื่อบุคลากรของ สคบ. ปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่เรียกว่าอะไร</b>		
๑) ประเพณีองค์กร	๕	๒.๙
๒) วัฒนธรรมองค์กร	๑๓๘	๗๙.๘
๓) วิสัยทัศน์องค์กร	๓๐	๑๗.๓

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามเกี่ยวกับการทดสอบความเข้าใจที่มีต่อค่านิยม	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
<b>๑๒. ท่านเคยถ่ายทอดหรือเผยแพร่ค่านิยมให้แก่บุคลากรหรือและเพื่อนร่วมงานรับรู้รับทราบหรือไม่</b>		
๑) เคย	๑๑๙	๖๘.๘
๒) ไม่เคย	๕๔	๓๑.๒
<b>๑๓. วิธีการใดที่ทำให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดผลเป็นรูปธรรมได้มากที่สุด</b>		
๑) การจัดทำป้ายประกาศค่านิยมองค์กรให้บุคลากรรับทราบ	๔	๒.๓
๒) การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	๑๕๕	๘๙.๖
๓) การเผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านทางสื่อออนไลน์	๑๔	๘.๑
<b>๑๔. บุคลากรตำแหน่งใดมีความสำคัญที่ทำให้ค่านิยมองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์</b>		
๑) ข้าราชการ	๒	๑.๒
๒) ลูกจ้าง	๑	๐.๖
๓) บุคลากรทุกคนภายในองค์กร	๑๗๐	๙๘.๓
<b>๑๕. ข้อใดไม่ใช่ค่านิยมองค์กรที่ดี</b>		
๑) ข้อความสั้นกระชับและจดจำได้ง่าย	๑๔	๘.๑
๒) ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา	๑๔๗	๘๕
๓) มีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ	๑๒	๖.๙

จากตารางที่ ๑.๙ แสดงภาพรวมของเจ้าหน้าที่ในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีข้อคำถามจำนวน ๙ ข้อคำถาม และมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ คน โดยในแต่ละข้อคำถามมีผลการจากการตอบคำถามดังนี้

ข้อ ๗. ท่านสามารถนำค่านิยมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความมื่อตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก (จำนวน ๑๗๑ คน) สามารถนำค่านิยมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย (จำนวน ๒ คน) ไม่สามารถนำค่านิยมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างไม่เหมาะสม

ข้อ ๘. ท่านคิดว่าจากการประกาศนโยบายไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ของ สคบ. มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความมื่อตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก (จำนวน ๑๗๐ คน) ตอบมีความสัมพันธ์ด้าน โปร่งใส และมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย (จำนวน ๓ คน) ตอบมีความสัมพันธ์ด้านการใส่ใจผู้บริโภค

ข้อ ๙. ท่านคิดว่าการนำระบบ AI มาใช้ในระบบ Chatbot ของ สคบ. (เพื่อปกป้อง) ให้สามารถสื่อสารได้ ๒ ช่องทาง มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความมื่อตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก (จำนวน ๑๖๗ คน) ตอบมีความสัมพันธ์ด้านทันสมัย และมีเจ้าหน้าที่จำนวน ๔ คน ตอบ มีความสัมพันธ์ด้านใส่ใจผู้บริโภค

ข้อ ๑๐ ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคน มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก ( จำนวน ๑๕๖ คน) ตอบ ๓) การเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ของ สคบ. มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๓ คน ตอบ ๑) การจัดทำ QR Code ท้ายบันทึกข้อความ เพื่อลดการใช้กระดาษในกรณีที่มีเอกสารแนบ และมีเจ้าหน้าที่จำนวน ๔ คน ตอบ ๒) การประกาศมาตรการ Work Form Home ในช่วงสถานการณ์ Covid – ๑๙

ข้อ ๑๑ เมื่อบุคลากรของ สคบ. ปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เรียกว่าอะไร มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๓๘ คน ตอบ ๒) วัฒนธรรมองค์กร มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๓๐ คน ตอบ ๓) วิสัยทัศน์องค์กร และมีเจ้าหน้าที่จำนวน ๕ คน ตอบ ๑) ประเพณีองค์กร

ข้อ ๑๒ ท่านเคยถ่ายทอดหรือเผยแพร่ค่านิยมให้แก่บุคลากรหรือและเพื่อนร่วมงานรับรู้รับทราบหรือไม่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตอบว่า ๑) เคย จำนวน ๑๑๙ คน และมีเจ้าหน้าที่จำนวน ๕๔ คน ตอบว่า ๒) ไม่เคย

ข้อ ๑๓ วิธีการใดที่ทำให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดผลเป็นรูปธรรมได้มากที่สุด มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ คน พบว่ามีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก (จำนวน ๑๕๕ คน) ตอบ ๒) การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๔ คน ตอบ ๓) การเผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านทางสื่อออนไลน์ และมีเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ คน ตอบ ๑) การจัดทำป้ายประกาศค่านิยมองค์กรให้บุคลากรรับทราบ

ข้อ ๑๔ บุคลากรตำแหน่งใดมีความสำคัญที่ทำให้ค่านิยมองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ คน พบว่ามีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก (จำนวน ๑๗๐ คน) ตอบ ๓) บุคลากรทุกคนภายในองค์กร มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ คน ตอบ ๑) ข้าราชการ และมีเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ คน ตอบ ๒) ลูกจ้าง

ข้อ ๑๕ ข้อใดไม่ใช่ค่านิยมองค์กรที่ดี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๓ คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๔๗ คน ตอบ ๒) ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา มีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๔ คน ตอบ ๑) ข้อความสั้นกระชับและจดจำได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๒ คน ตอบ ๓) มีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ

## ๗. อธิปไตยและข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่าง วันที่ ๑๕ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๗๓ คน สามารถแบ่งผลการสำรวจเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านข้อมูลส่วนบุคคล
- ๒) ด้านข้อมูลการรับรู้ค่านิยมของ สคบ.
- ๓) ด้านข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ.

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมผลการสำรวจพบว่า บุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนมาก และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการตอบแบบสำรวจอย่างยิ่ง ซึ่งบุคลากรที่มีการรับรู้ค่านิยมของ สคบ. มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยรวม มากกว่าร้อยละ ๘๐ และพบว่าช่องทางการสื่อสารค่านิยมของ สคบ. ที่สามารถสื่อสารให้แก่บุคลากรของ สคบ. ได้มากที่สุดได้แก่ การพิมพ์ข้อความค่านิยมของ สคบ. ในท้ายบันทึกหนังสือแจ้งเวียน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของ สคบ. มีความสัมพันธ์ในการรับรู้ ค่านิยม ที่ใช้การสื่อสารผ่านเอกสาร ดังนั้นการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงบุคลากรของ สคบ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพคือการรับรู้ข้อมูลผ่านทางเอกสาร อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรของ สคบ. มีความคุ้นเคยในการสื่อสารผ่านหนังสือเอกสารมากกว่าช่องทางอื่น

และผลสำรวจพบว่าบุคลากรของ สคบ. ที่มีความเข้าใจในค่านิยมของหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม มากกว่าร้อยละ ๘๐ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของ สคบ. มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการรับข้อมูลการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน และสามารถนำค่านิยมของ สคบ. ไปปรับในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลดีในการดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. ให้สามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งหากมีการดำเนินการขับเคลื่อนค่านิยมของ สคบ. อย่างต่อเนื่อง จะสามารถช่วยสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีตามค่านิยมของ สคบ. ได้ในอนาคตและส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมของ สคบ. ต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

ในการส่งเสริมค่านิยมของ สคบ. ในปีงบประมาณถัดไป ควรสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรของ สคบ. ผ่านช่องทางการพิมพ์ข้อความท้ายบันทึกหรือผ่านช่องทางเอกสารเป็นช่องทางหลัก และควรกระตุ้นให้บุคลากรของ สคบ. ศึกษาหาข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับค่านิยมของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย รวมทั้งผู้บริหารควรเพิ่มการสื่อสารค่านิยม ให้แก่บุคลากรของ สคบ. ซึ่งจะช่วยทำให้บุคลากรของ สคบ. เกิดความตระหนักในการปฏิบัติตามหลักของค่านิยมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดแก่บุคลากรของ สคบ. ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

# ภาคผนวก





# ผลสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ของบุคลากรที่มีต่อคำนิยามของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำรวจวันที่ 15 - 30 มิถุนายน 2565 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

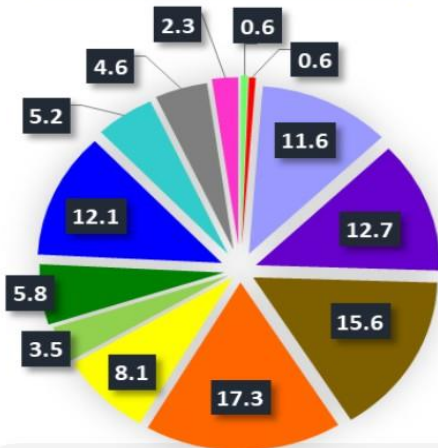
ผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง)



# 173 คน



## จำนวนสำนัก/กอง/กลุ่ม



## จำนวนบุคลากร



ชาย 34.7%



หญิง 65.3%

## ประเภทตำแหน่ง

ข้าราชการ	43.7%
พนักงานราชการ	39.3%
ลูกจ้างประจำ	0.6%
จ้างเหมาบริการ	14.5%

## ประเภทภารกิจ

ผู้บริหาร	2 คน
ผู้อำนวยการ	3 คน
ภารกิจหลัก	96 คน
ภารกิจสนับสนุน	72 คน



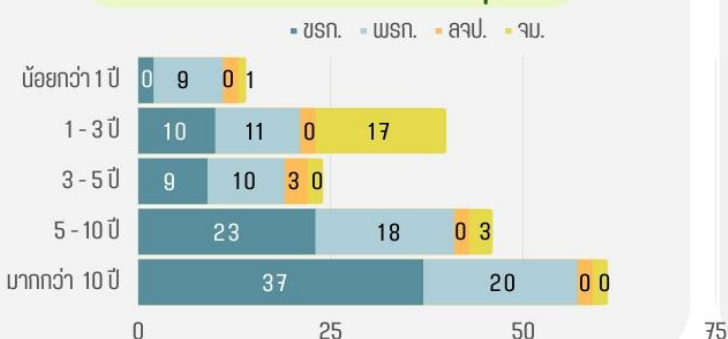
## ช่องทางรับรู้คำนิยามของ สคบ.

- ข้อความท้ายบันทึกหนังสือแจ้งเวียน **112** คน
- สติ๊กเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ **104** คน
- เว็บไซต์ของ สคบ. **103** คน
- ผู้บริหาร **44** คน
- บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ **39** คน
- วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่นๆ **14** คน

## ช่วงระหว่างอายุและเพศ



## ช่วงระหว่างตำแหน่ง + อายุงาน



## ด้านการรับรู้และเข้าใจคำนิยามของ สคบ.



## ด้านการประยุกต์ใช้คำนิยามของ สคบ.





สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

## การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของเกี่ยวกับค่านิยมของบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนำผลการสำรวจมาใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มการจัดทำแผนการขับเคลื่อนค่านิยมในอนาคต

### ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

#### 1. ส่วนราชการที่ท่านสังกัด \*

- เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- รองเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- กองกฎหมายและคดี
- สำนักงานเลขานุการกรม
- สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
- กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
- กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
- กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
- กองคุ้มครองผู้บริโภคชายตรงและตลาดแบบตรง
- สำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- กลุ่มตรวจสอบภายใน

#### 2. ตำแหน่ง \*

- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างเหมาบริการ

#### 3. ตำแหน่งงานใน สคบ. \*

- ผู้บริหาร
- ผู้ช่วยนายกร
- นิติกร
- นักวิชาการตรวจสอบภายใน
- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
- นักจัดการงานทั่วไป
- นักทรัพยากรบุคคล
- นักวิชาการเงินและบัญชี
- นักวิชาการพัสดุ
- นักสืบสวนสอบสวน
- เจ้าพนักงานธุรการ
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
- นักประชาสัมพันธ์
- นายช่างศิลป์
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- นักวิชาการเผยแพร่
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

#### 4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน สคบ. \*

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 - 3 ปี
- 3 - 5 ปี
- 5 - 10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

#### 5. เพศ \*

- ชาย
- หญิง

#### 6. อายุ \*

- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปีขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 สอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อค่านิยมของ สคบ.

#### ด้านการรับรู้ค่านิยมองค์กร

#### 1. ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีข้อความว่าอย่างไร \*

- "เสมอภาค สุจริต ไม่ผู้มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามัคคี"
- "โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค"
- "ซื่อสัตย์ มีวินัย ร่วมใจสามัคคี"

#### 2. ท่านรับรู้ค่านิยมของ สคบ. ผ่านการสื่อสารจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

- ผู้บริหาร
- ข้อความทักทายบนที่ทวิตหรือสื่อแจ้งเวียน
- สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์
- เว็บไซต์ของ สคบ.
- บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์
- วารสาร/สิ่งพิมพ์อื่นๆ

#### 3. ท่านรู้ค่านิยมของค่านิยม สคบ. หรือไม่ \*

- ใช่
- ไม่ใช่

#### 4. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยม คำว่า "โปร่งใส" \*

- การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กร ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- พัฒนางาน คน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

#### 5. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยม คำว่า "ทันสมัย" \*

- การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กร ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- พัฒนางาน คน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

#### 6. ข้อใดคือค่านิยมของค่านิยม คำว่า "ใส่ใจผู้บริโภค" \*

- การปฏิบัติของบุคลากรและองค์กร ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- พัฒนางาน คน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการและประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านความเข้าใจที่มีต่อค่านิยมองค์กร

7. ท่านสามารถนำค่านิยมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ \*

- เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม

8. ท่านคิดว่าการประกาศนโยบายไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) \* ของ สคบ. มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด

- โปร่งใส  
 ทันสมัย  
 ใส่ใจผู้บริโภค

9. ท่านคิดว่าการนำระบบ AI มาใช้ใน Chatbot ของ สคบ. (ที่ปกป้อง) สามารถสื่อสารได้ \* สดในมิติ 2 ช่องทาง มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด

- โปร่งใส  
 ทันสมัย  
 ใส่ใจผู้บริโภค

10. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค \*

- การจัดทำ QR Coed ท้ายบันทึกข้อความ เพื่อลดการใช้กระดาษในกรณีที่มีเอกสารแนบ  
 การประกาศมาตรการ Work From Home ในช่วงสถานการณ์โรคระบาด Covid-19  
 การเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ของ สคบ.

11. เมื่อบุคลากรของ สคบ. ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่พฤติกรรมการ \* ปฏิบัติงานที่เรียกว่าอะไร

- ประเพณีองค์กร  
 วัฒนธรรมองค์กร  
 วิสัยทัศน์องค์กร

12. ท่านเคยถ่ายทอดหรือเผยแพร่ค่านิยมของ สคบ. ให้แก่บุคลากรและเพื่อนร่วมงานรับทราบ \* หรือหรือไม่

- เคย  
 ไม่เคย

13. วิธีการใดที่ทำให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดเป็นรูปธรรมได้มากที่สุด \*

- การจัดทำป้ายประกาศค่านิยมองค์กรให้บุคลากรรับทราบ  
 การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง  
 การเผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านทางสื่อออนไลน์

14. บุคลากรตำแหน่งใดมีความสำคัญที่ทำให้ค่านิยมองค์กรบรรลุประสงค์ \*

- ข้าราชการ  
 ลูกจ้าง  
 บุคลากรทุกคนในองค์กร

15. ข้อใดไม่ใช่ค่านิยมองค์กรที่ดี \*

- ข้อความสั้น กระชับ และจดจำได้ง่าย  
 ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา  
 มีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

# ทีมงานจัดทำ

การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยม  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## ผู้สำรวจ

อนุรักษ์ มั่นจันทร์

## ผู้ช่วยสำรวจ

ปณิตา อินทร์วิมล

พรรณราย สุขกำเหนิด

ภัทร์ชนก อุตพันธ์

## ที่ปรึกษา

จรัสศรี ผดุงผล

จรัสศรี ธนทิพย์พันธ์





**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>