การสำรวจ

การรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อเรื่อง การรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

จัดทำโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ค่านิยม สคบ. “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”

คำนำ

การสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นการสะท้อนมุมมองของบุคลากรต่อแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม ทั้งในด้านความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร ตลอดจนความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหาร ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การทำงานอย่างมีทิศทางเดียวกัน และการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการสำรวจที่ได้รับแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการรับรู้และทัศนคติของบุคลากรที่อยู่ในทิศทางเชิงบวก ขณะเดียวกันยังสะท้อนประเด็นที่สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงได้ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารเชิงลึกเกี่ยวกับภารกิจขององค์กร และบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและขวัญกำลังใจของบุคลากร ข้อมูลจากการสำรวจครั้งนี้จึงเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรของ สคบ. ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
มกราคม 2569

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก
สารบัญ ..... ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ค
1. หลักการและเหตุผล 1
2.วัตถุประสงค์ 1
3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสอบถาม 1
4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล 2
5. ผลผลิตและผลลัพธ์ 2
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 2
6.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3
6.2 การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ 4
6.3 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ 6
7. อภิปรายผลการสำรวจ 9
8. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ 10
ภาคผนวก 11

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเรื่อง การรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของบุคลากรต่อทิศทางการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของบุคลากรต่อบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหาร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับทิศทางเชิงนโยบาย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ 13–20 มกราคม พ.ศ. 2569 จากบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 181 คน ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พบว่า ภาพรวมของการตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x}$ = 3.39 คิดเป็นร้อยละ 83.63) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงบวกต่อทิศทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม ในด้านการรับรู้ทิศทางองค์กร พบว่า บุคลากรมีการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กรไปสู่การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.47) โดยเฉพาะการนำค่านิยมองค์กร ได้แก่ ความโปร่งใส ความทันสมัย และการใส่ใจผู้บริโภค มาใช้ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ ซึ่งสะท้อนถึงความชัดเจนของทิศทางองค์กรและประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ แม้ว่าบุคลากรจะมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์และพันธกิจของ สคบ. ในระดับที่ดี แต่ยังพบว่าบางประเด็นด้านพันธกิจมีระดับคะแนนต่ำกว่าด้านค่านิยมองค์กรเล็กน้อย ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบูรณาการการทำงาน ส่วนด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์กร พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}$ = 2.36 คิดเป็นร้อยละ 78.78) โดยบุคลากรให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารในด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีตามค่านิยมองค์กรและการยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่าด้านการส่งเสริมความก้าวหน้า การพัฒนาทักษะ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรมีระดับคะแนนต่ำกว่าประเด็นอื่น ซึ่งสะท้อนถึงประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรและสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA (Public Sector Management Quality Award) โดยเฉพาะในหมวด 1 การนำองค์การ ซึ่งเน้นการประเมินบทบาทผู้บริหารในการชี้นำองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรทุกระดับต่อทิศทางยุทธศาสตร์ขององค์กร และประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำองค์การของผู้บริหารในด้านความโปร่งใสและจริยธรรม รวมถึงเป็นการค้นหาโอกาสในการปรับปรุง เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของบุคลากรกับแนวทางการบริหารงานในปัจจุบัน อันจะเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลเลิศรัฐ จึงควรมีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการถ่ายทอดกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการถ่ายทอดทิศทางยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติในทุกระดับขององค์กร ตลอดจนการเปิดรับฟังความคิดเห็นเชิงประจักษ์แบบสองทิศทางของบุคลากรต่อบทบาทและพฤติกรรมการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการรายงานผลการดำเนินงานและการเรียนรู้ สำหรับการปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์การให้มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและถ่ายทอดทิศทางองค์กร (Alignment) พร้อมรับฟังความคิดเห็นต่อบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง

2.2 เพื่อนำข้อมูลมาสะท้อนผลการดำเนินงานและเรียนรู้ในการพัฒนาระบบการนำองค์การที่มีธรรมาภิบาล และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรอย่างยั่งยืน

3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสอบถาม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้ดำเนินการสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เริ่มตั้งแต่วันที่ 13 – 20 มกราคม พ.ศ. 2569 ผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms)

4. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสำรวจนำกลับมาคืนมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำถามทุกข้อทุกประเด็น และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัยทางสังคม (SPSS for Windows) โดยวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้วิธีการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการทำงานภายในองค์กรรวมถึงการนำเสนอภาพรวมลักษณะตัวอย่างของตาราง

5. ผลผลิตและผลลัพธ์

5.1 ผลผลิต : รายงานผลการสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

5.2 ผลลัพธ์ : ข้อมูลจากการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการองค์กรของ สคบ. ให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางองค์กร และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อบทบาทผู้นำของผู้บริหาร อันจะส่งผลให้การขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบ Survey Research โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 181 คน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ

6.1 ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และตำแหน่ง โดยวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนของบุคลากรตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบสำรวจ (%) จำแนกตามแต่ละเพศ โดยแบ่งข้อคำตอบ 2 ข้อ ซึ่งให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 181 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

เพศ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ชาย	66	36.46
หญิง	115	63.54
รวม	**181**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 115 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.54) และลำดับรอง คือ เพศชาย จำนวน 66 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.46)

ตารางที่ 2 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) และร้อยละของการตอบแบบสอบถาม (%) จำแนกตามประเภทตำแหน่ง โดยแบ่งข้อคำตอบ 3 ข้อ ซึ่งให้เลือกเพียง 1 ข้อ และมีการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 181 คน สามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	59	32.60
พนักงานราชการ	64	35.36
พนักงานจ้างเหมาบริการ	58	32.04
รวม	**181**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ประเภทตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานราชการ จำนวน 64 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.36) ลำดับรองลงมา คือ ข้าราชการ จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.60) และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 58 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.04)

6.2 การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ

การประเมินการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไปสู่การปฏิบัติ ดำเนินการผ่านแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. ท่านรับรู้และเข้าใจในวิสัยทัศน์ ของ สคบ. ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม
2. ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจ ทั้ง 6 ด้าน ของ สคบ. เช่น การพัฒนากฎหมาย กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนานวัตกรรมข้อมูล และการสร้างเครือข่าย
3. ท่านได้นำค่านิยมองค์กร คือ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค มาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในภารกิจที่รับผิดชอบ

การประเมินระดับการรับรู้และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับมาก
3 หมายถึง ระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับน้อย
1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์การรับรู้และความเข้าใจ กำหนดช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยเพื่อแปลผล ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับการรับรู้และความเข้าใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับการรับรู้และความเข้าใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับการรับรู้และความเข้าใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับการรับรู้และความเข้าใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้และความเข้าใจมากที่สุด

<u>ตารางที่ 3</u> แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 181 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตารางดังนี้

การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ	**จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)**					**%**	$\bar{x}$	**S. D**	**แปลผลระดับการรับรู้**
	5 มากที่สุด	4 ดี	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด				
1. ท่านรับรู้และเข้าใจในวิสัยทัศน์ของ สคบ. ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	101 (55.8%)	56 (30.9%)	20 (11.0%)	2 (1.1%)	2 (1.1%)	4.39	87.85	0.81	มาก
2. ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจ ทั้ง 6 ด้านของ สคบ. เช่น การพัฒนากฎหมาย กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค นวัตกรรม ข้อมูล และการสร้างเครือข่าย	86 (47.5%)	66 (36.5%)	26 (14.1%)	2 (1.1%)	1 (0.6%)	4.29	85.86	0.79	มาก
3. ท่านได้นำค่านิยมองค์กร คือ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค มาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในภารกิจที่รับผิดชอบ	126 (69.6%)	39 (21.5%)	13 (7.2%)	2 (1.1%)	1 (0.6%)	4.59	91.71	0.72	มากที่สุด
รวม						**4.42**	**88.47**	**0.78**	**มาก**

<u>จากตารางที่ 3</u> พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 และมีค่าร้อยละ 88.47 ทั้งนี้ได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 3 ท่านได้นำ ค่านิยมองค์กร คือ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค มาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในภารกิจที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.59

ลำดับที่ 2 ข้อ 1 ท่านรับรู้และเข้าใจในวิสัยทัศน์ ของ สคบ. ที่มุ่งสู่การเป็น องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 4.39

ลำดับที่ 3 ข้อ 2 ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจ ทั้ง 6 ด้าน ของ สคบ. เช่น การพัฒนากฎหมาย กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนานวัตกรรมด้านข้อมูล และการสร้างเครือข่าย มีค่าเฉลี่ย 4.29

6.3 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ

จากแบบสอบถามความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การจะแบ่งข้อคำถามเป็น 5 คำถาม ได้แก่

1. ผู้บริหารปฏิบัติตนตามค่านิยม โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค ยึดหลักจริยธรรมให้เห็นเป็นแบบอย่างที่ดี
2. ผู้บริหารสื่อสารนโยบายอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นอย่างจริงใจ
3. ผู้บริหารมุ่งมั่นส่งเสริมความก้าวหน้า พัฒนาทักษะ และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ผู้บริหารบริหารงานด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
5. ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การของตอบแบบสอบถามสามารถกำหนดเป็นช่วงระดับการรับรู้และความเข้าใจไว้ 3 ระดับ คือ

ระดับความเชื่อมั่น ดีที่สุด = 3
ระดับความเชื่อมั่น ดีมาก = 2
ระดับความเชื่อมั่น ดี = 1

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การโดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น สูง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น ต่ำ

ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งสิ้น 181 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ	จำนวน (N)/ ร้อยละ (%)			%	$\bar{x}$	แปลผลระดับความเชื่อมั่น
	3 ดีที่สุด	2 ดีมาก	1 ดี			
1. ผู้บริหารปฏิบัติตนตามค่านิยม โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค ยึดหลักจริยธรรมให้เห็นเป็นแบบอย่างที่ดี	104 (57.5%)	49 (27.1%)	28 (15.5%)	2.42	80.66	ดีที่สุด
2. ผู้บริหารสื่อสารนโยบายอย่างชัดเจนและเปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นอย่างจริงใจ	97 (53.6%)	50 (27.6%)	34 (18.8%)	2.35	78.27	ดีที่สุด
3. ผู้บริหารมุ่งมั่นส่งเสริมความก้าวหน้า พัฒนาทักษะและสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน	91 (50.3%)	50 (27.6%)	40 (22.1%)	2.28	76.06	ปานกลาง
4. ผู้บริหารบริหารงานด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	100 (55.2%)	48 (26.5%)	33 (18.2%)	2.37	79.01	ดีที่สุด
5. ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค	101 (55.8%)	51 (282%)	29 (16.0%)	2.40	79.93	ดีที่สุด
รวม				**2.36**	**78.78**	**ดีที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด จากค่าคะแนนเต็ม 3 คะแนน มีค่าเฉลี่ย 2.36 และมีค่าร้อยละ 78.78 ทั้งนี้ได้เรียงลำดับประเด็นคำถามตามค่าร้อยละ (%) จากมากไปน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ข้อ 1 ผู้บริหารปฏิบัติตนตามค่านิยม โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค ยึดหลักจริยธรรมให้เห็นเป็นแบบอย่างที่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.42 คิดเป็นร้อยละ 80.66

ลำดับที่ 2 ข้อ 5. ผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 80.66 รแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ย 2.40 คิดเป็นร้อยละ 79.93

ลำดับที่ 3 ข้อ 4 ผู้บริหารบริหารงานด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 2.37 คิดเป็นร้อยละ 79.01

ลำดับที่ 4 ข้อ 2 ผู้บริหารสื่อสารนโยบายอย่างชัดเจนและเปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นอย่างจริงใจ มีค่าเฉลี่ย 2.35) คิดเป็นร้อยละ 78.27

ลำดับที่ 5 ข้อ 3 ผู้บริหารมุ่งมั่นส่งเสริมความก้าวหน้า พัฒนาทักษะ และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.28 คิดเป็นร้อยละ 76.06

7. อภิปรายผลการสำรวจ

ผลการสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พบว่า **ภาพรวมของผลการตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก** โดย **มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 83.63** สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงบวกต่อทิศทางการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงบทบาทของผู้บริหารในการขับเคลื่อนองค์กรในภาพรวม เมื่อพิจารณาผลการสำรวจด้านการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ พบว่า **บุคลากรมีระดับการรับรู้และความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าคะแนนเต็มที่ 5 คะแนน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.47** ซึ่งสูงกว่าค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของการสำรวจทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและการสื่อสารภายในองค์กรสามารถถ่ายทอดแนวคิดและเป้าหมายขององค์กรไปสู่บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.1 ด้านการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ

ผลการสำรวจด้านการรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) **มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก** โดยเฉพาะประเด็นการนำค่านิยมองค์กร ได้แก่ ความโปร่งใส ความทันสมัย และการใส่ใจผู้บริโภค มาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ โดยค่าคะแนนเต็มที่ 5 คะแนน **ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8** สะท้อนให้เห็นว่าค่านิยมองค์กรได้รับการปลูกฝังและสามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน บุคลากรมีการรับรู้และความเข้าใจในวิสัยทัศน์ของ สคบ. ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 6 ด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรในการเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่กับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยของประเด็นด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ต่ำกว่าด้านค่านิยมองค์กรเล็กน้อย อาจสะท้อนถึงโอกาสในการเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกและการสื่อสารเชิงบูรณาการเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.2 ด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ

ผลการสำรวจด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์กร พบว่า **บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก** โดยค่าคะแนนเต็มที่ 3 คะแนน **ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 2.36 คิดเป็นร้อยละ 78.67** โดยเฉพาะประเด็นที่ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยมองค์กรและยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อการนำองค์กรในภาพรวม อย่างไรก็ตาม ประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายใน การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้า การพัฒนาทักษะ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของบุคลากรให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

8.ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

1) จากผลการสำรวจที่พบว่า**บุคลากรมีการรับรู้และความเข้าใจในทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง** องค์กรควรกำหนดนโยบายในการสื่อสารทิศทางองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของบุคลากรในแต่ละระดับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสร้างความเข้าใจเชิงลึกในพันธกิจบางด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำวิสัยทัศน์และพันธกิจไปใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจได้อย่างสอดคล้องและเป็นทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

2) จากผลการสำรวจด้าน**ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์กร ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก** องค์กรควรรักษาและต่อยอดจุดแข็งของผู้บริหารในการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยมองค์กร การยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม และการสื่อสารนโยบายอย่างชัดเจน ควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าประเด็นอื่น โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ผ่านการกำหนดแนวทางหรือมาตรการที่สนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความผูกพัน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน

ภาคผนวก

การสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร สคบ.

กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากร สคบ. ทุกระดับ

วัตถุประสงค์ : แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและถ่ายทอดทิศทางองค์กร (Alignment) พร้อมรับฟังความคิดเห็นต่อบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำข้อมูลมาสะท้อนผลการดำเนินงานและเรียนรู้ในการพัฒนาระบบการนำองค์การที่มีธรรมาภิบาล และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรอย่างยั่งยืน โดยข้อคำถามประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
ส่วนที่ ๒ การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ
ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ

ส่วนที่ ๑

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

◯ ชาย ◯ หญิง

2. ตำแหน่ง

◯ ข้าราชการ ◯ พนักงานราชการ ◯ พนักงานจ้างเหมาบริการ

ส่วนที่๒ การรับรู้และความเข้าใจในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปปฏิบัติ

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม (วัดการรับรู้และนำไปใช้)	ระดับการปฏิบัติ / ความเข้าใจ				
		5	4	3	2	1
1	ท่านรับรู้และเข้าใจใน "วิสัยทัศน์" ของ สคบ. ที่มุ่งสู่การเป็น "องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม"					
2	ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับ "พันธกิจ" ทั้ง 6 ด้าน ของ สคบ. (เช่นการพัฒนากฎหมาย, กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค, นวัตกรรมข้อมูล, และการสร้างเครือข่าย					
3	ท่านได้นำ "ค่านิยมองค์กร" คือ "โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค" มาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในภารกิจที่รับผิดชอบ					

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบทบาทผู้นำในการนำองค์การ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติงาน		
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี
1	ผู้บริหารปฏิบัติตนตามค่านิยม "โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค" ยึดหลักจริยธรรมให้เห็นเป็นแบบอย่างที่ดี			
2	ผู้บริหารสื่อสารนโยบายอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นอย่างจริงใจ			
3	ผู้บริหารมุ่งมั่นส่งเสริมความก้าวหน้า พัฒนาทักษะ และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน			
4	ผู้บริหารบริหารงานด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้			

5	ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค			

การสำรวจการรับรู้ทิศทางองค์กรและความเชื่อมั่นต่อการนำองค์กรของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (สคบ.)
โทร : 02-1413637
e-mail : psdg.ocpb@gmail.com