



การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อคำนิยาม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569





ชื่อเรื่อง

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อ
ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2569

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Office of the Consumer Protection Board (OCPB)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดทำแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนดังกล่าว ได้มอบหมายให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม รับผิดชอบดำเนินการจัดทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่พัฒนาระบบบริหารราชการ จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของ สคบ. โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อวัดผลการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรม ซึ่งจะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถชี้้นำให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลักษณะสำคัญตามที่ค่านิยมได้กำหนด อันจะนำไปสู่การเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและสามารถทำให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ต่อไป

ทั้งนี้ ผู้สำรวจฯ หวังว่าการสำรวจในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และขอขอบคุณบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ในทุกโอกาสต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรีย
กันยายน 2569

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ.....	2
4. นิยามศัพท์.....	2
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	3
ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศการ ทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรม.....	10
6.สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	21
ภาคผนวก.....	ค
- One Page Summary สำหรับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของ สคบ.	
- แบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของ สคบ.	
ทีมงานจัดทำ.....	ง

1. หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเห็นชอบแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และได้เห็นชอบให้สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนดังกล่าว โดยกำหนดโครงการภายใต้แผนฯ จำนวน 5 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เฉพาะในส่วนของกิจกรรมที่ 1 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต 2) โครงการการคุ้มครองผู้บริโภคปลอดภัยคอร์รัปชัน (Corruption-Free) 3) โครงการจัดจ้างแปลกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประกาศใช้ใหม่และที่มีการปรับปรุงแก้ไข และเอกสารที่ใช้ในราชการ โดยจัดทำเป็นภาคภาษาอังกฤษ 4) โครงการพัฒนาระบบบริการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลสินค้า (OCPB DataSure) 5) โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค 6) โครงการเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการรับรู้ สร้างความเข้าใจในการนำค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (โปร่งใส ทนสมัย ใส่ใจผู้บริโภค) แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากร แล้วสามารถทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในอนาคต อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลการรับรู้ ประเมินความเข้าใจ รวมถึงพฤติกรรมของบุคลากรภายใน เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานดังกล่าว จะช่วยให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการดำเนินการถ่ายทอดและสร้างกิจกรรมในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อค่านิยมองค์กร
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาแนวทาง วิธีการบริหารจัดการและพัฒนาแผนการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูล การออกแบบสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดทำแบบสำรวจเพื่อดำเนินการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีต่อค่านิยมองค์กร ระหว่างวันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2569 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ด้วยการสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ Google Forms

4. นิยามศัพท์

4.1 ค่านิยม หมายถึง ทักษะของคนหรือสังคมที่มีต่อสิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสิ่งค่านั้นๆ ซึ่งค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคือ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค

4.2 โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากร และองค์กรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้

4.3 ทันสมัย (Modernity) หมายถึง พัฒนาคน งาน และเทคโนโลยี ให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

4.4 ใส่ใจผู้บริโภค (Consumer Care) หมายถึง ให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านการบริการ และประสิทธิภาพการทำงาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 282 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำแนกตามเพศ จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละที่ตอบแบบสำรวจ (%) โดยแบ่งข้อคำถาม 2 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

จากตารางที่ 1.1 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ **จำแนกตามเพศ** มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเพื่อหาจำนวนนับและจำนวนร้อยละ โดยสามารถแยกรายละเอียดตามตารางดังนี้

เพศ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ชาย	97	34.40
หญิง	185	65.60
รวม	282	100.00

จากแผนภาพที่ 1.1 การแสดงตารางภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ **จำแนกตามเพศ** มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

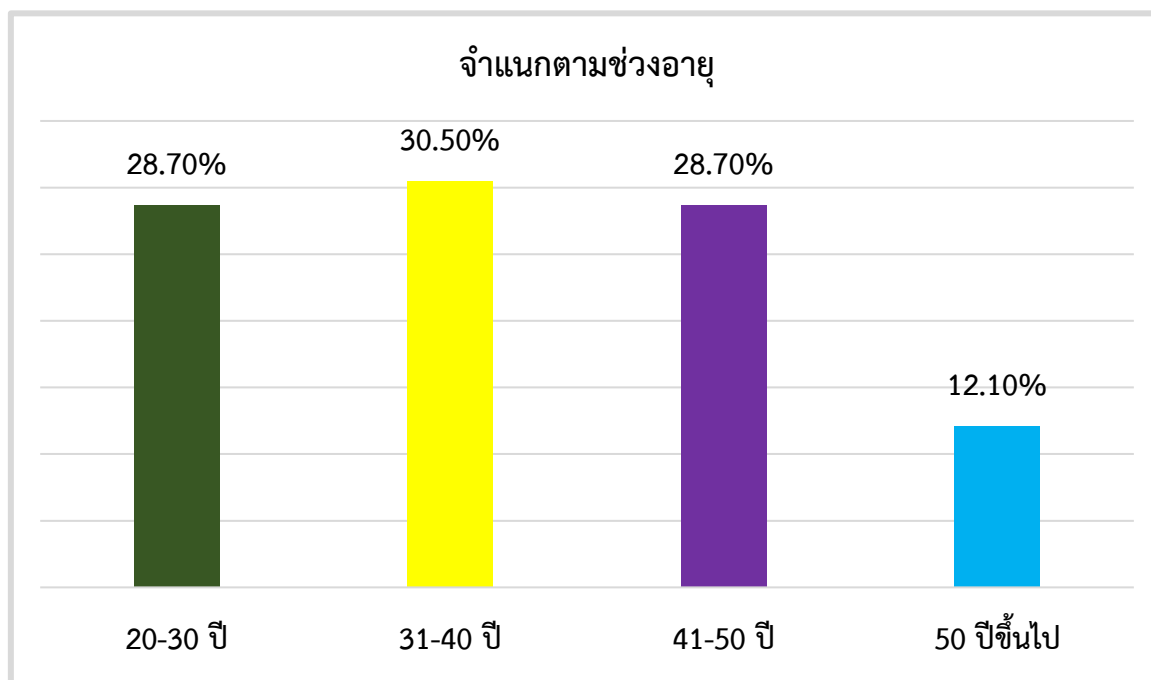


จากแผนภาพที่ 1.1 แสดงภาพรวมของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค **จำแนกตามเพศ** ซึ่งได้ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 282 คน พบว่า เพศที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 185 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.60) และเพศชาย จำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.40) เรียงตามลำดับ

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

อายุ	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
20-30 ปี	81	28.70
31-40 ปี	86	30.50
41-50 ปี	81	28.70
50 ปีขึ้นไป	34	12.10
รวม	282	100.00

จากแผนภาพที่ 1.2 การแสดงตารางภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

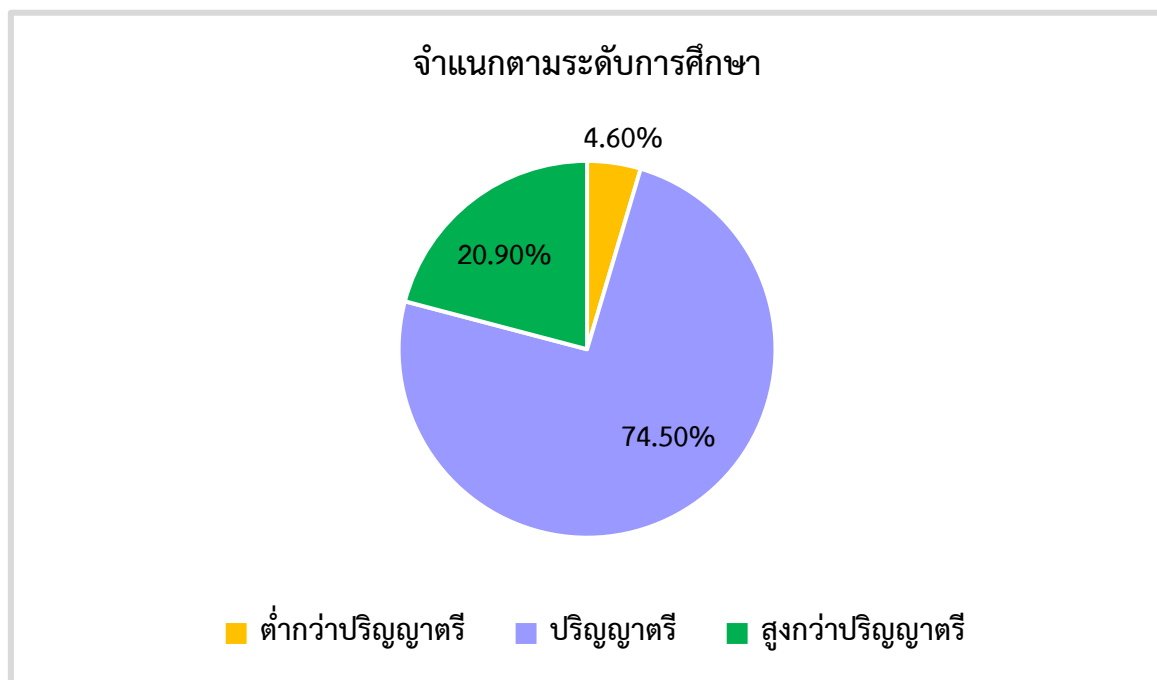


จากแผนภาพที่ 1.2 การแสดงภาพรวมบุคลากรที่แบ่งตามช่วงอายุ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ช่วงอายุที่มีจำนวนบุคลากรที่ตอบมากที่สุด คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 86 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.50) ลำดับรองลงมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.70) อายุ 41-50 ปี จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.70) อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.10) เรียงตามลำดับ

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

ระดับการศึกษา	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	4.60
ปริญญาตรี	210	74.50
สูงกว่าปริญญาตรี	59	20.90
รวม	282	100.00

จากแผนภาพที่ 1.3 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

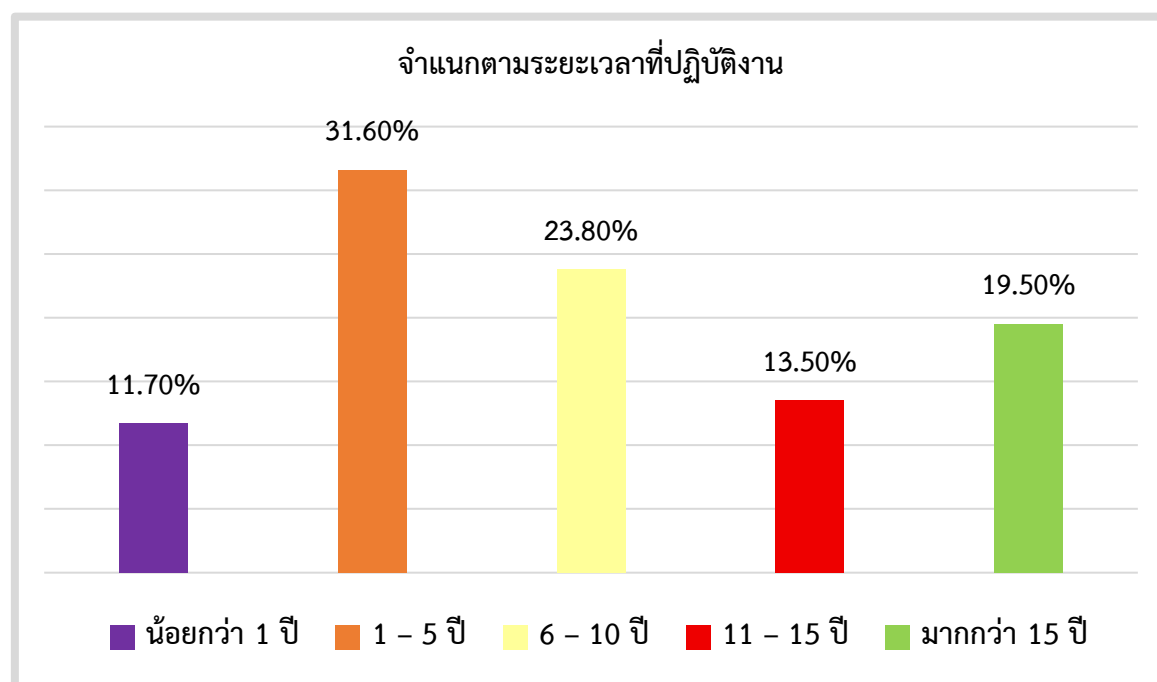


แผนภาพที่ 1.3 การแสดงภาพรวมบุคลากรที่แบ่งตามระดับการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ระดับการศึกษาที่มีจำนวนบุคลากรที่ตอบมากที่สุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 210 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.50) ลำดับรองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.90) และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.60) เรียงตามลำดับ

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

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	33	11.70
1 – 5 ปี	89	31.60
6 – 10 ปี	67	23.80
11 – 15 ปี	38	13.50
มากกว่า 15 ปี	55	19.50
รวม	282	100.00

จากแผนภาพที่ 1.4 การแสดงภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน สามารถแสดงภาพประกอบดังต่อไปนี้

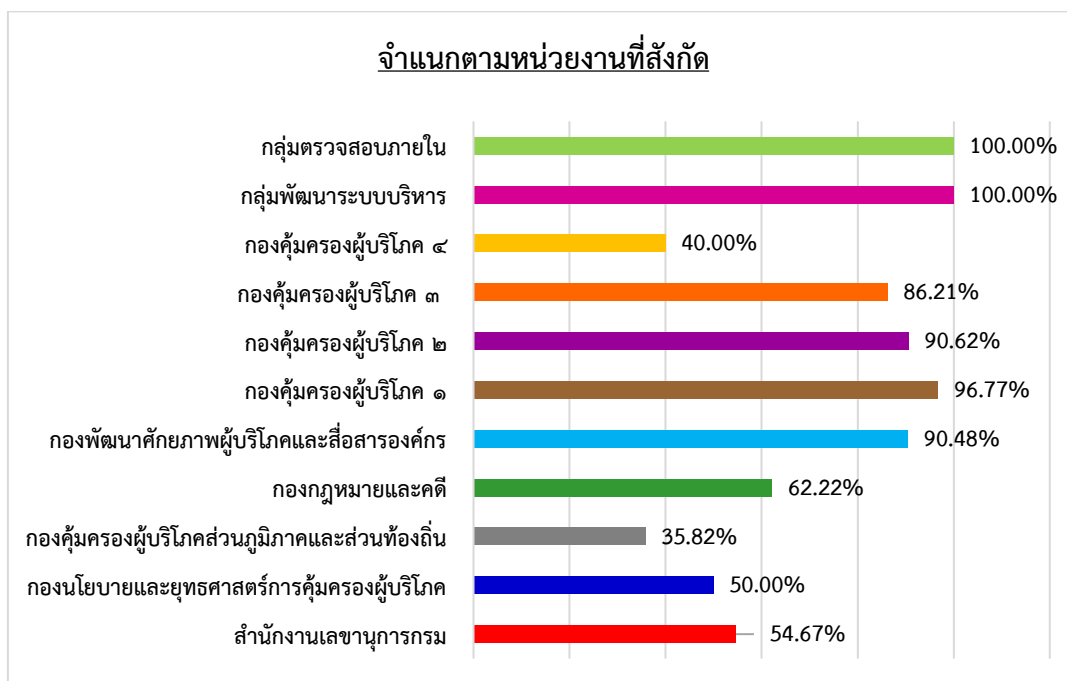


จากแผนภาพที่ 1.4 การแสดงภาพรวมบุคลากรที่จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ระยะเวลาที่บุคลากรตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 89 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.60) ลำดับรองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 23.80) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.50) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.50) และระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.70) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 1.5 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) มีจำนวน 282 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละของอัตรากำลังภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างอิงข้อมูลจากแผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2558 โดยมีกรอบอัตรากำลัง ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน 153 คน พนักงานราชการ จำนวน 155 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 268 คน และจำนวนผู้ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน รวมทั้งสิ้น 505 คน สามารถแยกได้ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน 109 คน พนักงานราชการ จำนวน 137 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 259 คน ซึ่งสามารถคำนวณสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

หน่วยงานที่สังกัด	กรอบ อัตรากำลัง	กรอบคน ครอง (จำนวนจริง)	จำนวน บุคลากร ตอบ	ร้อยละ
สำนักงานเลขาธิการกรม	81	75	41	54.67
กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	39	30	15	50.00
กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	209	201	72	35.82
กองกฎหมายและคดี	54	45	28	62.22
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	22	21	19	90.48
กองคุ้มครองผู้บริโภค 1	34	31	30	96.77
กองคุ้มครองผู้บริโภค 2	42	32	29	90.62
กองคุ้มครองผู้บริโภค 3	39	29	25	86.21
กองคุ้มครองผู้บริโภค 4	39	30	12	40.00
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	10	7	7	100.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	4	4	100.00
รวม	573	505	282	

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



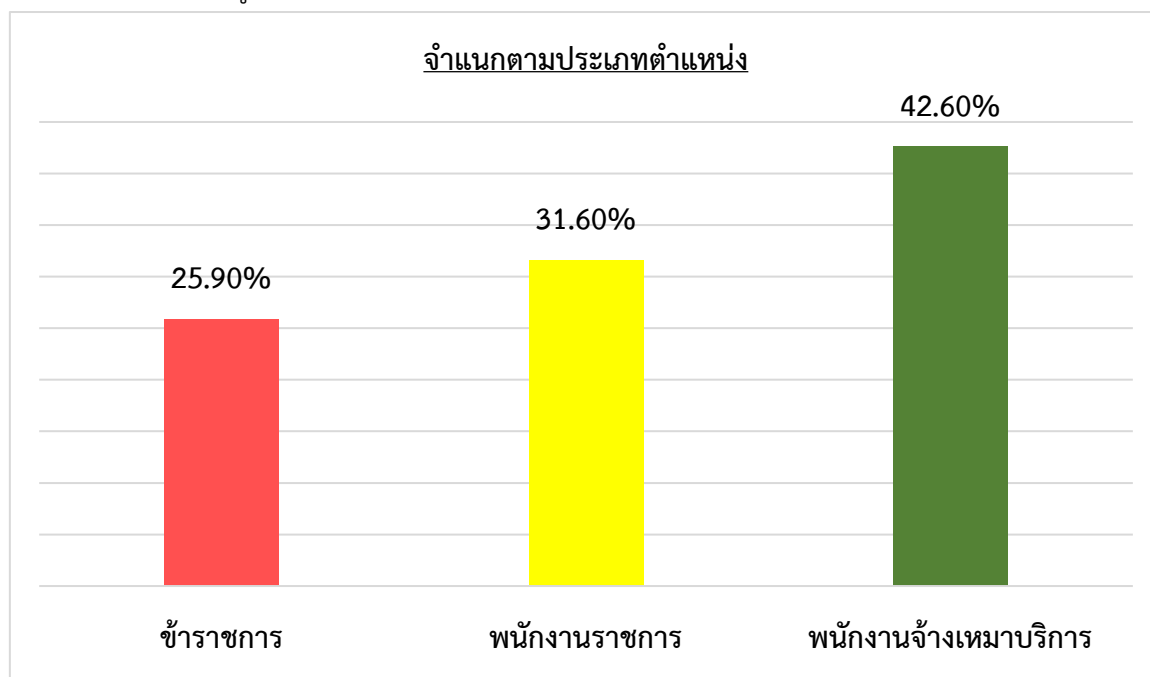
จากแผนภาพที่ 1.5 แสดงภาพรวมบุคลากรตามหน่วยงานที่สังกัด สำนัก/กอง/กลุ่ม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวนทั้งสิ้น 282 คน ซึ่งมีการวิเคราะห์และคำนวณจากอัตราค่าถึงที่มีอยู่แต่ละหน่วยงาน โดยจัดเป็นกลุ่มค่าระหว่างร้อยละจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ร้อยละ 81 – 100 มีจำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร และกองคุ้มครองผู้บริโภค 3
- 2) ร้อยละ 61 – 80 มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ กองกฎหมายและคดี
- 3) ร้อยละ 41 – 60 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
- 4) ร้อยละ 21 – 40 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4 และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
- 5) ร้อยละ 0 – 20 ไม่พบหน่วยงาน

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

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากรตอบ	ร้อยละ
ข้าราชการ	73	25.90
พนักงานราชการ	89	31.60
พนักงานจ้างเหมาบริการ	120	42.60
รวม	282	100.00

จากแผนภาพที่ 1.6 การแสดงภาพรวมจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน จำนวนของบุคลากรตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) ที่แบ่งข้อตอบ 3 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกเพียง 1 ข้อ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ 1.6 จากการแสดงภาพรวมบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 282 คน พบว่า บุคลากรที่ตอบมากที่สุดคือ พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 120 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.60) พนักงานราชการ จำนวน 89 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.60) และข้าราชการ จำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.90) เรียงตามลำดับ

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

- 2.1 ด้านการรับรู้ค่านิยมองค์กร
- 2.2 ด้านความเข้าใจค่านิยมองค์กร
- 2.3 ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร
- 2.4 ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

1. ด้านการรับรู้ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรด้านการรับรู้ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อคำถามด้านการรับรู้ค่านิยม	จำนวน บุคลากรตอบ	ร้อยละ
1. การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม" สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด		
1) สุจริต	42	14.90
2) โปร่งใส	224	79.40
3) เป็นธรรม	16	5.70
2. การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด		
1) นวัตกรรม	51	18.10
2) ทันสมัย	191	67.70
3) มีประสิทธิภาพ	40	14.20
3. การให้ความสำคัญกับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด		
1) คุ้มครองผู้บริโภค	59	20.90
2) ใส่ใจผู้บริโภค	216	76.60
3) มุ่งเน้นผู้บริโภค	7	2.50
4. ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน มีข้อความว่าอย่างไร		
1) เป็นธรรม ทันสมัย มุ่งเน้นผู้บริโภค	11	3.90
2) โปร่งใส ทันสมัย คุ้มครองผู้บริโภค	27	9.60
3) โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค	244	86.50

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวมตอบถูกต้อง	875
ร้อยละ (%)	77.57
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	0.78
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.41
C.V. (%)	52.56
หมายเหตุ : ตัวหนา เป็นข้อคำตอบที่ถูกต้อง	

จากตารางที่ 2.1 แสดงภาพรวมบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นการตอบแบบสำรวจด้านการรับรู้ค่านิยมจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 282 คน พบว่า

ข้อคำถามที่ 1 การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “โปร่งใส” จำนวน 224 คน (คิดเป็นร้อยละ 79.40) รองลงมา “สุจริต” จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.90) และ “เป็นธรรม” จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.70) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 2 การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “ทันสมัย” จำนวน 191 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.70) รองลงมา “นวัตกรรม” จำนวน 51 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.10) และ “มีประสิทธิภาพ” จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.20) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “ใส่ใจผู้บริโภค” จำนวน 216 คน (คิดเป็นร้อยละ 76.60) รองลงมา “คุ้มครองผู้บริโภค” จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.90) และ “มุ่งเน้นผู้บริโภค” จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.50) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 4 ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน มีข้อความว่าอย่างไร บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค” จำนวน 244 คน (คิดเป็นร้อยละ 86.50) รองลงมา “โปร่งใส ทันสมัย คุ้มครองผู้บริโภค” จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.60) และ “เป็นธรรม ทันสมัย มุ่งเน้นผู้บริโภค” จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.90) เรียงตามลำดับ

สรุปได้ว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนมากมีการรับรู้ต่อค่านิยมขององค์กร เพราะสามารถตอบแบบสำรวจด้านการรับรู้ที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 77.57

2. ด้านความเข้าใจค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 2.2 ภาพรวมจำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ (คน) และร้อยละของการตอบแบบสำรวจ (%) จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรด้านความเข้าใจค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อคำถามด้านการเข้าใจค่านิยม	จำนวน บุคลากรตอบ	ร้อยละ
5. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคเป็นหลักและเป็นรูปธรรมที่สุด		
1) นางจูนจัดโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในโดยยึดหลักความคุ้มค่า	5	1.80
2) นายชุมกล้าที่จะร้องเรียนเพื่อความถูกต้อง หากพบเห็นผู้กระทำการทุจริตในหน้าที่	13	4.60
3) นายเผือกปฏิบัติหน้าที่และให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	264	93.60
6. วิธีการใดที่ทำให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมได้มากที่สุด		
1) การจัดทำสื่อ Infographic เผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านช่องทางออนไลน์	26	9.20
2) มีการแจ้งเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรเป็นหนังสือเวียนให้ทราบทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม	12	4.30
3) การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	244	86.50
7. การปฏิบัติตนแบบใดมีความสอดคล้องตามค่านิยมของ สคบ. มากที่สุด		
1) นางสาว ก. เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปฏิเสธการรับเงิน จากผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นคู่กรณีในการเจรจาไกล่เกลี่ย	263	93.30
2) นางสาว ข. ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	15	5.30
3) นางสาว ค. เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน มีน้ำใจในการแบ่งปันอาหารให้กับเพื่อนร่วมงาน	4	1.40
8. ค่านิยมองค์กรที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร		
1) ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา	11	3.90
2) มีลักษณะเป็นมุมมองอย่างกว้าง	22	7.80
3) ข้อความสั้น กระชับ จดจำได้ง่าย และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	249	88.30
9. ท่านคิดว่าการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งานทรัพย์สินของราชการให้เป็นไปตามระเบียบมีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด		
1) โปร่งใส	261	92.60
2) ทันสมัย	11	3.90
3) ใส่ใจผู้บริโภค	10	3.50

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวมตอบถูกต้อง	1,281
ร้อยละ (%)	90.85
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	0.91
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.28
C.V. (%)	30.77
หมายเหตุ : ตัวหนา เป็นข้อคำตอบที่ถูกต้อง	

จากตารางที่ 2.2 แสดงภาพรวมบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นการตอบแบบสำรวจด้านความเข้าใจ คำนิยม จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 282 คน พบว่า

ข้อคำถามที่ 5 ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคเป็นหลัก และเป็นรูปธรรมที่สุด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “นายเผือกปฏิบัติหน้าที่และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน อย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ” จำนวน 264 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.60) รองลงมา “นายชุมกล้าที่จะร้องเรียน เพื่อความถูกต้อง หากพบเห็นผู้กระทำการทุจริตในหน้าที่” จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.60) และ “นางจูน จัดโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในโดยยึดหลักความคุ้มค่า” จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.80) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 6 วิธีการใดที่ทำให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมได้มากที่สุด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง” จำนวน 244 คน (คิดเป็นร้อยละ 86.50) รองลงมา “การจัดทำสื่อ Infographic เผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านช่องทางออนไลน์” จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.20) และ “มีการแจ้งเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรเป็นหนังสือเวียนให้ทราบทุกสำนัก/ กอง/กลุ่ม” จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.3) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 7 การปฏิบัติตนแบบใดมีความสอดคล้องตามค่านิยมของ สคบ. มากที่สุด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “นางสาว ก. เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปฏิเสธการรับเงินจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นคู่กรณีในการเจรจาไกล่เกลี่ย” จำนวน 263 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.30) รองลงมา “นางสาว ข. ได้จัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง” จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.30) และ “นางสาว ค. เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน มีน้ำใจในการแบ่งปันอาหารให้กับเพื่อนร่วมงาน” จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.40) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถามที่ 8 ค่านิยมองค์กรที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “ข้อความสั้น กระชับ จดจำได้ง่าย และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ” จำนวน 249 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.30) รองลงมา “มีลักษณะ เป็นมุมมองอย่างกว้าง” จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.80) และ “ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตลอดเวลา” จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.90) เรียงตามลำดับ

ข้อคำถาม 9 ท่านคิดว่าการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งานทรัพย์สินของราชการให้เป็นไปตามระเบียบมีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด บุคลากรส่วนใหญ่ตอบ “โปร่งใส” จำนวน 261 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.60) รองลงมา “ทันสมัย” จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.90) และ “ใส่ใจผู้บริโภคร” จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.50) เรียงตามลำดับ

สรุปได้ว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนมากมีความเข้าใจต่อค่านิยมขององค์กร เพราะสามารถตอบแบบสำรวจด้านความเข้าใจที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 90.85

3. ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินระดับด้านพฤติกรรม และบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ สามารถกำหนดเป็นช่วงระดับไว้ 5 ระดับ คือ

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

การวิเคราะห์ระดับคะแนนโดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้

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

ตารางที่ 2.3 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ โดยมีทั้งสิ้น 282 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมโดยมีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่เคย (1)			
10	ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาตามที่กำหนดหรือไม่	163 57.80%	95 33.70%	21 7.40%	2 0.70%	1 0.40%	89.40	4.47	มาก
11	ท่านเคยพบเห็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ หรือไม่ (เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ)	7 2.50%	17 6%	17 6%	5 1.80%	236 83.70%	91.60	4.58	มากที่สุด
12	ท่านสามารถนำทักษะด้านดิจิทัล มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	122 43.30%	114 40.40%	39 13.80%	5 1.80%	2 0.70%	84.80	4.24	มาก
13	ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด	58 20.60%	104 36.90%	98 34.80%	13 4.60%	9 3.20%	73.40	3.67	มาก
14	ท่านให้บริการแก่ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน	218 77.30%	40 14.20%	14 5%	2 0.70%	8 2.80%	92.40	4.62	มากที่สุด
ภาพรวม							86.32	4.31	มาก

จากการสำรวจด้านพฤติกรรมตามค่านิยมของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 282 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ **ด้านพฤติกรรม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม หรือ $\bar{X}$ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.32 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1) ข้อ 14 ท่านให้บริการแก่ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ข้อ 11 ท่านเคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จหรือไม่ (เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) ข้อ 10 ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กำหนดหรือไม่ ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

4) ข้อ 12 ท่านสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

5) ข้อ 13 ท่านเคยได้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40

4. ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

ตารางที่ 2.4 แสดงภาพรวมการคำนวณของจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ โดยมีทั้งสิ้น 282 คน และนำมาเทียบหาจำนวนร้อยละและหาจำนวนเต็มในแต่ละหัวข้อ พร้อมสรุปรวมหาค่าคะแนนเฉลี่ย ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมโดยมีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งแยกรายละเอียดตามตาราง และรูปภาพ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ช่วงระดับ					ร้อยละ %	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
15	สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	113 40.10%	90 31.90%	58 20.60%	11 3.90%	10 3.50%	80.00	4.00	มาก
16	ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	94 33.30%	92 32.60%	73 25.90%	11 3.90%	12 4.30%	77.40	3.87	มาก
17	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	123 43.60%	111 39.40%	36 12.80%	8 2.80%	4 1.40%	84.00	4.20	มาก
18	บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน	139 49.30%	78 27.70%	45 16%	13 4.60%	7 2.50%	83.40	4.17	มาก
19	ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภค	117 41.50%	106 37.60%	46 16.30%	11 3.90%	2 0.70%	83.00	4.15	มาก
ภาพรวม							81.56	4.08	มาก

จากการสำรวจด้านบรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 282 คน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่า โดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านบรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม หรือ $\bar{X}$ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.56 ทั้งนี้ ได้เรียงประเด็นคำถามจากจำนวนค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ข้อ 17 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00
- 2) ข้อ 18 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40
- 3) ข้อ 19 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภค ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00
- 4) ข้อ 15 สคบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00
- 5) ข้อ 16 ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

จากตารางที่ 2.1 – 2.4 ภาพรวมของบุคลากรตอบแบบสำรวจในการแสดงการรับรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมตามค่านิยมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการคำนวณ และเทียบหาค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม โดยแยกรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ภาพรวมการแสดงความคิดเห็น	N	%	ระดับ
ด้านการรับรู้	282	77.57	มาก
ด้านความเข้าใจ	282	90.85	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม	282	86.32	มาก
ด้านบรรยากาศการทำงาน	282	81.56	มาก
คะแนนภาพรวม		84.08	มาก

จากตาราง พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครึ่งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจคิดเป็นร้อยละ 84.08 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่า บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการรับรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมตามค่านิยมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการเก็บรวบรวมแบบสำรวจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Forms) ระหว่าง วันที่ 10 – 28 สิงหาคม 2569 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ให้ข้อมูลในการสำรวจ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ จำนวน 282 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

การสำรวจพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่ตอบมากที่สุด ดังนี้

- 1) เพศหญิง มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60
- 2) ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50
- 3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50
- 4) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 1 – 5 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60
- 5) หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด คือ
 - 5.1 กลุ่มตรวจสอบภายใน ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4 คน จากจำนวนบุคลากร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 - 5.2 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตอบแบบสำรวจ จำนวน 7 คน จากจำนวนบุคลากร 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 - 5.3 กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 ตอบแบบสำรวจ จำนวน 30 คน จากจำนวนบุคลากร 31 คน คิดเป็นร้อยละ 96.77
 - 5.4 กองคุ้มครองผู้บริโภค 2 ตอบแบบสำรวจ จำนวน 29 คน จากจำนวนบุคลากร 32 คน คิดเป็นร้อยละ 90.62
 - 5.5 กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ตอบแบบสำรวจ จำนวน 19 คน จากจำนวนบุคลากร 21 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48
 - 5.6 กองคุ้มครองผู้บริโภค 3 ตอบแบบสำรวจ จำนวน 25 คน จากจำนวนบุคลากร 29 คน คิดเป็นร้อยละ 86.21
- 6) ประเภทตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน จากจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33

2. ด้านการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการรับรู้ ต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 77.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีการรับรู้มากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

1) ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน มีข้อความว่าอย่างไร คำตอบ “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค” คิดเป็นร้อยละ 86.50

2) การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด คำตอบ “โปร่งใส” คิดเป็นร้อยละ 79.40

3) การให้ความสำคัญกับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด คำตอบ “ใส่ใจผู้บริโภค” คิดเป็นร้อยละ 76.60

ด้านความเข้าใจ ต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีความเข้าใจมากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

1) ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคเป็นหลักและเป็นรูปธรรมที่สุด คำตอบ “นายเพื่อกปฏิบัติหน้าที่และให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ” คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) การปฏิบัติตนแบบใดมีความสอดคล้องตามค่านิยมของ สคบ. มากที่สุด คำตอบ “นางสาว ก. เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปฏิเสธการรับเงินจากผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นคู่กรณีในการเจรจาไกล่เกลี่ย” คิดเป็นร้อยละ 93.30

3) ท่านคิดว่าการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งานทรัพย์สินของราชการให้เป็นไปตามระเบียบ มีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด คำตอบ “โปร่งใส” คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านพฤติกรรม ต่อการนำค่านิยมขององค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีการนำค่านิยมขององค์กรไปปฏิบัติมากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

1) ท่านให้บริการแก่ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 92.40

2) ท่านเคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จหรือไม่ (เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 91.60

3) ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กำหนดหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านบรรยากาศการทำงาน ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 81.56 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรยากาศการทำงานมีผลต่อบุคลากรของ สคบ. มากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่

1) ข้อ 17 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 84.00

2) ข้อ 18 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 83.40

3) ข้อ 19 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 83.00

ทั้งนี้ ผลการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งบรรยากาศการทำงาน จำนวน 282 คน ที่ตอบแบบสำรวจ พบว่า **ค่าคะแนนภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 84.08**

จากผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการรับรู้ค่านิยมของหน่วยงาน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 77.57 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับรู้รับทราบข้อมูลการเผยแพร่ค่านิยมของหน่วยงาน ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของ สคบ. ข้อความท้ายบันทึกหนังสือแจ้งเวียน สติกเกอร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่นๆ อย่างไรก็ตามยังควรพัฒนาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ค่านิยมให้มีความต่อเนื่อง ทัวถึงและเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้าใจในค่านิยมของหน่วยงาน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.85 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้าใจค่านิยมขององค์กร และสามารถเข้าใจแนวทางการนำมาปฏิบัติ ความสำคัญของค่านิยมองค์กรที่กำหนดได้ค่อนข้างชัดเจน บุคลากรไม่ได้เพียงรับทราบว่ามีค่านิยมองค์กร แต่มีความเข้าใจถึงแนวคิดและหลักการที่ค่านิยมต้องการสื่อ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการนำค่านิยมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ส่วนผลสำรวจพบว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**ด้านพฤติกรรม**เกี่ยวกับค่านิยมของหน่วยงาน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.32 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีพฤติกรรมนำค่านิยมขององค์กรไปประยุกต์ใช้และแสดงออกผ่านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ควรส่งเสริมให้มีการขับเคลื่อนค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และส่งผลให้ค่านิยมเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน

และผลสำรวจพบว่าบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงาน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 81.56 แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีส่วนสนับสนุนการนำค่านิยมขององค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการนำนวัตกรรมมาใช้ รวมถึงบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีวัฒนธรรมที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในทุกระดับของการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารค่านิยม “โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภคร” อย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงในทุกระดับขององค์กร โดยใช้ช่องทางการเผยแพร่และการสื่อสารค่านิยมที่มีอยู่อย่างหลากหลาย และสามารถเข้าถึงข้อมูลค่านิยมได้สะดวกง่าย เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และสร้างการมีส่วนร่วมในการสัมมนา กิจกรรมสนทนากา การกิจกรรมแข่งขันต่างๆภายในหน่วยงาน ที่ช่วยในการสนับสนุนนำค่านิยมไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสื่อสารให้บุคลากรเห็นความสำคัญของค่านิยมและความเชื่อมโยงกับการกิจของ สคบ. เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อบุคลากรรับรู้และเข้าใจในเหตุผลที่ควรปฏิบัติตามค่านิยม จึงจะเกิดความตระหนักในการปฏิบัติตามหลักค่านิยมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ค่านิยมเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ภาคผนวก





ผลการสำรวจ

การรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากร
ที่มีต่อค่านิยม ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



ผู้ตอบแบบสำรวจ
จำนวน 282 คน พบว่า

ผลสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรม
ของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมของ สคบ.
มีค่าคะแนนภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 84.08

ด้านรับรู้

ต่อค่านิยม สคบ.

77.57%



ด้านเข้าใจ

ต่อค่านิยม สคบ.

90.85%



ด้านพฤติกรรม

ต่อค่านิยม สคบ.

86.32%



ด้านบรรยากาศ

การทำงาน

81.56%



หญิง
65.60%



เพศ

ชาย
34.40%



20-30 ปี
28.70%



อายุ

50 ปีขึ้นไป
12.10%



31-40 ปี
30.50%



41-50 ปี
28.70%



ตำแหน่ง

ข้าราชการ
25.90%



พนักงาน
ราชการ
31.60%



จ้างเหมาบริการ
42.60%



แนวทางการส่งเสริมค่านิยมขององค์กร

- ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารค่านิยมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยใช้ช่องทางการเผยแพร่หลากหลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงข้อมูลค่านิยมได้อย่างสะดวก
- สนับสนุนให้มีการจัดสัมมนา กิจกรรมสั้นทบทวน การกิจกรรมแข่งขันต่างๆ ภายในหน่วยงาน ที่ช่วยในการสนับสนุนการนำค่านิยมไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น
- เชื่อมโยงค่านิยมกับแผนงาน โครงการ การให้บริการ การบริหารงานบุคคล และกระบวนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เพื่อให้ค่านิยมไม่เพียงกิจกรรมประชาสัมพันธ์

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด



**แบบสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยม
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

**แบบสอบถามการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับ
ค่านิยมของ สคบ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

ส่วนที่ 1 จาก 3

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร และเพื่อ
สำรวจบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาและปลูกฝังค่านิยม
องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งข้อคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร และบรรยากาศการทำงานเพื่อการ
สร้างนวัตกรรม
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1.1 เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2 อายุ *

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา *

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน สคบ. *

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

1.5 ส่วนราชการที่ท่านสังกัด *

☐ สำนักงานเลขาธิการกรม

☐ กองกฎหมายและคดี

☐ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 1

☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 2

☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 3

☐ กองคุ้มครองผู้บริโภค 4

☐ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและการสื่อสารองค์กร

☐ กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน

☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตำแหน่ง *

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ

☐ พนักงานจ้างเหมาบริการ

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคลากรต่อค่านิยมองค์กร และ ๙ :
บรรยากาศการทำงาน เพื่อการสร้างความตระหนักและความคิดสร้างสรรค์

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ด้านการรับรู้ค่านิยมองค์กร

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.1 การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม* สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด

- ☐ สุจริต
- ☐ โปร่งใส
- ☐ เป็นธรรม

2.2 การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด

- ☐ นวัตกรรม
- ☐ ทันสมัย
- ☐ มีประสิทธิภาพ

2.3 การให้ความสำคัญกับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยดำเนินการให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคพร้อมรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมในข้อใด

- ☐ คำนึงถึงผู้บริโภค
- ☐ ใส่ใจผู้บริโภค
- ☐ มุ่งเน้นผู้บริโภค

2.4 ค่านิยมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน มีข้อความว่าอย่างไร

- ☐ เป็นธรรม ทันสมัย มุ่งเน้นผู้บริโภค
- ☐ โปร่งใส ทันสมัย คุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค

ด้านการเข้าใจค่านิยมขององค์กร

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.5 ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคเป็นหลักและเป็นรูปธรรมที่สุด

- ☐ นางจูนจัดโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในโดยยึดหลักความคุ้มค่า
- ☐ นายชุมกล่าวที่จะร้องเรียนเพื่อความถูกต้อง หากพบเห็นผู้กระทำการทุจริตในหน้าที่

2.5 ท่านคิดว่าข้อใดเป็นการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคเป็นหลักและเป็นรูปธรรมที่สุด

- ☐ นางจูนจัดโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในโดยยึดหลักความคุ้มค่า
- ☐ นายชุมกล่าวที่จะร้องเรียนเพื่อความถูกต้อง หากพบเห็นผู้กระทำการทุจริตในหน้าที่
- ☐ นายเคืองปฏิบัติหน้าที่และให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.6 วิธีการใดที่ท่านให้ค่านิยมองค์กรสามารถเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมได้มากที่สุด

- ☐ การจัดทำสื่อ Infographic เผยแพร่ค่านิยมองค์กรผ่านช่องทางออนไลน์
- ☐ มีการแจ้งเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรเป็นหนังสือเวียนให้ทราบทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม
- ☐ การนำค่านิยมองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.7 การปฏิบัติตามแบบใดมีความสอดคล้องตามค่านิยมของ สคบ.มากที่สุด

- ☐ นางสาว ก. เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปฏิเสธการรับเงินจากผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้กระทำความผิด

2.7 การปฏิบัติตามแบบใดมีความสอดคล้องตามค่านิยมของ สคบ.มากที่สุด

- ☐ นางสาว ก. เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปฏิเสธการรับเงินจากผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้กระทำความผิด
- ☐ นางสาว ข. ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ☐ นางสาว ค. เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน มีน้ำใจในการแบ่งปันอาหารให้กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 ค่านิยมองค์กรที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร

- ☐ ค่านิยมองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
- ☐ มีลักษณะเป็นนามธรรมอย่างกว้าง
- ☐ ข้อความสั้น กระชับ จดจำได้ง่าย และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

2.9 ท่านคิดว่าการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งานทรัพย์สินของราชการให้เป็นไปตามระเบียบมีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด

- ☐ โปร่งใส

2.9 ท่านคิดว่าการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งานทรัพย์สินของราชการให้เป็นไปตามระเบียบมีความสัมพันธ์กับค่านิยมด้านใดมากที่สุด *

☐ ไม่เกี่ยวข้อง

☐ ทันสมัย

☐ ใส่ใจผู้บริโภค

ด้านพฤติกรรมตามค่านิยมขององค์กร

โปรดเลือกคำตอบในแต่ละข้อโดยใช้สเกล 1-5 ตามความเห็นของท่าน
(1 = ไม่เคย, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

2.10 ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กำหนดหรือไม่ *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.10 ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กำหนดหรือไม่ *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.11 ท่านเคยพบเห็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินเป็นเห็บ หรือไม่ (เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ) *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.12 ท่านสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.13 ท่านเคยได้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.14 ท่านให้บริการแก่ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน *

	1	2	3	4	5
ไม่เคย	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

บรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

โปรดเลือกคำตอบในแต่ละข้อโดยใช้สเกล 1-5 ตามความเห็นของท่าน

บรรยากาศการทำงานเพื่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

โปรดเลือกคำตอบในแต่ละข้อโดยใช้สเกล 1-5 ตามความเห็นของท่าน
(1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

2.15 สดบ. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและเสนอแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน *

	1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.16 ท่านรู้สึกว่ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน *

	1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.18 บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน *

	1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

2.19 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภค *

	1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.19 ท่านเห็นว่าหน่วยงานมีการนำข้อมูลและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภค *

	1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐
มากที่สุด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดในการปลูกฝังหรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

ข้อความคำตอบแบบยาว



ทีมงานจัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางจรัสศรี ธนทิพพันธ์

นางสาวชรัญธิดา คนเชื้อ

นางสาวปณิตา อินทร์วิมล

นายธนา เนื่องจำนงค์

นางสาวศันสนีย์ จินบรรเจิด

ว่าที่ร้อยตรีหญิงพรรณราย สุขกำเนิด

นายจักรภัทร พงษ์พัง





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