

การสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

1. ความเป็นมา

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ปปง. เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการดำเนินการตามมติของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รับรายงานและแจ้งตอบรายงานการทำธุรกรรม รับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลตามกฎหมาย หรือตามข้อตกลงที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างหน่วยงานในประเทศหรือต่างประเทศ กำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับ ตรวจสอบ ประเมินผล ประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเพื่อจัดทำนโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเสนอต่อคณะกรรมการและคณะรัฐมนตรี จัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงาน ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ ติดตามตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมและความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับ ผู้กระทำความผิด รวมทั้งจัดให้มีโครงการเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ ฝึกอบรม และช่วยเหลือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

และเนื่องจากสำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. เพื่อการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องของประชาชน ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การได้รับความร่วมมือ การสนับสนุนจากหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ (Public Sector) ภาคเอกชน (Private Sector) รวมถึงภาคประชาชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างๆ (Civil Society) การที่สำนักงาน ปปง. จะได้รับการสนับสนุนหรือได้รับความร่วมมือดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค สุจริต มีกฎเกณฑ์ กติกาที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ซื่อสัตย์ รวมถึงมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้ จนได้รับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. และความเชื่อมั่น ศรัทธา รวมถึงการยอมรับของประชาชนในการป้องกัน

และปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ปปง. อยู่ในระดับสูง สำนักงาน ปปง. ย่อมได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ในขณะที่เดียวกันหากระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อในทางตรงกันข้ามทำให้สำนักงาน ปปง. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน ปปง. ได้ให้บริการแก่ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือเบาะแส รับและส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินการรับรู้และเข้าใจรวมถึงภาพลักษณ์ของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2560 - 2563) สำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ ให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จึงได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นต่อไป

2. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

2.2 เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ขอบเขตการสำรวจข้อมูล

ด้านประชากร

3.1 ประชาชนที่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก

3.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 37 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลมาตรการด้าน AML/CFT จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่

(1) ศาลยุติธรรม (ศาลแพ่ง)

(2) สำนักงานอัยการสูงสุด

(3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ม.3 (6), (9), (16), (17), (18), (21))

(4) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (อาญารัฐานฟอกเงิน)

(5) สำนักงาน ป.ป.ช. (ม. 3(5))

(6) สำนักงาน ป.ป.ท. (ม. 3(5))

- (7) สำนักงาน ป.ป.ส. (ม. 3(1))
- (8) กรมศุลกากร (ม. 3(7))
- หน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแล FI, DNFBPs และ NPO จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ม. 3(4))
 - (2) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ม. 3(7) , (20))
 - (3) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 - (4) กรมส่งเสริมสหกรณ์
 - (5) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
 - (6) กรมการปกครอง
 - (7) กรมการจัดหางาน
 - (8) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
 - (9) สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์
 - (10) สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- หน่วยข่าวและหน่วยงานด้านความมั่นคง จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (ม. 3(8))
 - (2) สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) (ม. 3(8))
 - (3) กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ม. 3(8))
- หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
 - (2) กรมองค์การระหว่างประเทศ
- หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดมูลฐาน จำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) กระทรวงการคลัง (ม.3 (3), (14))
 - (2) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ม.3 (2))
 - (3) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ม.3 (3))
 - (4) กรมทรัพย์สินทางปัญญา (ม.3 (13))
 - (5) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ม.3 (11))
 - (6) กระทรวงสาธารณสุข (ม.3 (1), (13))
 - (7) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ม.3 (15))
 - (8) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ม.3 (15))
 - (9) กรมทรัพยากรธรณี (ม.3 (15))
 - (10) กรมป่าไม้ (ม.3 (15))
 - (11) กรมประมง (ม.3 (15))
 - (12) สำนักงานปฏิรูปที่ดิน (ม.3 (15))

(13) กระทรวงกลาโหม (ม.3 (19), (21))

(14) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ความผิดเกี่ยวกับการเลือกตั้ง)

3.3 หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 3,922 แห่ง จาก 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

(1) ธนาคาร จำนวน 36 แห่ง

(2) บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 88 แห่ง

(3) บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จำนวน 5 แห่ง

(4) บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 63 แห่ง

(5) สหกรณ์ จำนวน 1,853 แห่ง

(6) นิติบุคคลอื่นๆ ตามมาตรา 3 (จำนวน 1,877 แห่ง)

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 833 แห่ง จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

(1) สำนักงานที่ดิน จำนวน 833 แห่ง

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 43,597 แห่ง จาก 10 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

(1) ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำ ที่ปรึกษาการลงทุน เคลื่อนย้ายเงินทุน จำนวน 32 แห่ง

(2) ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ จำนวน 1,212 แห่ง

(3) ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 60 แห่ง

(4) ตัวแทน นายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 38,784 แห่ง

(5) ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 3,415 แห่ง

(6) ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 26 แห่ง

(7) ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 8 แห่ง

(8) ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง

(9) ผู้ประกอบอาชีพชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 50 แห่ง

(10) ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (อยู่ระหว่างรอการประกาศกฎกระทรวง)

ด้านเนื้อหา

- ศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ในภารกิจหลักตามกฎหมาย

- ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) การตอบสนอง (Responsiveness) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ความเสมอภาค (Equity) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) การกระจายอำนาจ (Decentralization) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดี ต่อการได้รับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและการยอมรับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการธรรมาภิบาลบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย 10 หลักการ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนดไว้ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตอบสนอง ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ การกระจายอำนาจ คุณธรรม/จริยธรรม โดยเป็นการประยุกต์มาจากหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน (เดิม) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดประสิทธิภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

ประสิทธิผล หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

การตอบสนอง หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ

เปิดเผย/โปร่งใส หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมารวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

หลักนิติธรรม หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

ความเสมอภาค หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่นๆ

การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

การกระจายอำนาจ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

คุณธรรม/จริยธรรม หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างดีอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เพื่อเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

6. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Trust หมายถึง ความเชื่อถือ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ความมั่นใจ (วิทย์ เทียงบูรณธรรม, 2541, หน้า 971) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้หลายราย ดังนี้

ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ (2545, หน้า 127-128) ให้ความหมายความเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งที่อยู่ในตัว โดยจะทำหน้าที่ในการกำกับความคิดและความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอกซึ่งก็คือบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ในตัวเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย

ปัญญารณ ศรีกุลชา (2553, หน้า 30) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ดังนี้

Whitney (1996) ความเชื่อมั่น คือ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Rotter (1967) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ เป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

Altman & Taylor (1973) เห็นว่าความมั่นใจเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง จะประกอบด้วยการบริการที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ

Kitchen, Joanne, Tau Li and Graham (1999) เห็นว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกมั่นคงและเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุประสิทธิผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

อาจพอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

6.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะมีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000, p28-37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล

นอกจากนั้นการมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้สร้างแรงกดดันต่อองค์กรต่างๆ ให้แสวงหากลยุทธ์หรือยุทธวิธีทางการแข่งขันที่สร้างสรรค์และยืดหยุ่นมากขึ้น องค์กรจำนวนมากสามารถตอบสนองต่อสิ่งท้าทายเหล่านี้ได้โดยการสร้างความสัมพันธ์เชิงร่วมมือ (Collaborative Relationships) กับลูกค้าและผู้จัดหาวัตถุดิบ (Dertouzos, Lester, & Solow, 1989 cited in Doney, & Cannon, 1997) ความสัมพันธ์เชิงร่วมมือขึ้นอยู่กับพื้นฐานของรูปแบบเชิงความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนที่มีความเชื่อถือระหว่างกันในระดับสูง (Dwyer, Schurr, & Oh, 1987; Morgan & Hunt, 1994 cited in Doney & Cannon, 1997) การแลกเปลี่ยนเชิงความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความเชื่อถือสูงทำให้แต่ละฝ่ายสามารถมุ่งเน้น

ผลประโยชน์ระยะยาวจากความสัมพันธ์นั้น (Ganesan, 1994 cited in Doney & Cannon, 1997) เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และลดต้นทุนการติดต่อ (Transaction Cost) (Noordewier, John, & Nevin, 1990 cited in Doney, & Cannon, 1997) ความเชื่อมั่น (Trust) เป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น (Marshall, 2000) โดยความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินได้จากความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายจะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อลูกค้าได้รับการบริการแล้วจะมีการเปรียบเทียบกับสัญญาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อผูกมัดเพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความเชื่อมั่น คือ สภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นโดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา (Morgan, & Hunt, 1994)

ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นซึ่งมีกรอบแนวคิด คือ การรับรู้ว่าคุณบริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือมากที่สุดและมีความซื่อสัตย์จริงใจอย่าง Larzelere and Huston (1980) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการนั้น เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ ที่มีความสำคัญสูงสุดต่อองค์ประกอบของความสม่ำเสมอ ซีดความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อและความเมตตากรุณา (Moorman, Zaltman, & Deshpande, 1992) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5C ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) ความดูแลและการให้ (Caring and Giving) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การอำนวยความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict) และการให้ความไว้วางใจ (Trust) (Stern, 1997)

Johnson-George and Swap (1982) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ ความสมัครใจที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น Morgan and Hunt (1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของความสัมพันธ์ของพันธสัญญาและความเชื่อมั่น สำหรับการตลาดเชิงสัมพันธ์ Moorman, Deshpande, and Zaltman (1993: 82) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ระหว่างกันและกันในผู้ที่มีความมั่นใจต่อกันและกัน Kitchen, Joanne, Tau Li, and Graham (1999) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกมั่นใจและเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะทำงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพเพื่อบรรลุประสิทธิผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายในการวัดความเชื่อมั่น (Trust) นั้น ได้พัฒนาขึ้นโดย Crosby, Evans and Cowles (1990), Morgan and Hunt (1994) และ Garbarino and Johnson, (1999) และถูกนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมโดย Lin et al., (2003) ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่อง ได้แก่

1) ความน่าเชื่อถือของบริษัท (Reliable Company)

- 2) สินค้าและบริการมีคุณภาพดี (Good Product and Service)
- 3) การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ (Customers' Interests before Its Own)
- 4) การรักษาสัญญาหรือคำพูด (Keep its Promises)

6.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุข หรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk,1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมีมากมีน้อยหรือไม่พึงพอใจ ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545) นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการให้นิยามคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้หลายท่าน ดังเช่น

Cullen (2001) ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และระยะยาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภท นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

Gerson (1993) กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นก็อาจจะยุติการทำกิจการนั้น ๆ และแม้ว่ากิจการจะมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ แต่ถ้าบริการที่ดีนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ก็ถือว่าการดำเนินงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

อัมพร เจริญชัย (2536) ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุยส์ จัปาเทศ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขโดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ ความพึงพอใจจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ โดยความพึงพอใจเป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระดับแคบ และระดับกว้าง ในระดับแคบจะเกี่ยวข้องกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่นความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้ จากบริการทุกประเภท นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรและความพึงพอใจของ ผู้ใช้จะเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลของระบบหรือบริการนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

6.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่เป็นธรรมนั้น เป็นการแสวงหารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุดที่ จะสามารถเกิดขึ้นในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาข้อ ขัดแย้งโดยสันติวิธีอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีมานานับพันปีตั้งแต่มนุษย ารวมกันอยู่ในลักษณะของสังคม นับตั้งแต่สมัยนักปราชญ์ยุคกรีก ไม่ว่าจะเป็นเพลโต (Plato) หรืออริสโตเติล (Aristotle) ลูกศิษย์ของเพลโต รวมถึงนักคิด นักเขียนอีกหลายคนทั้งในยุคกรีก ยุคฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม (Renaissance) ได้เสนอรูปแบบการเมืองการปกครองที่ดี จนกระทั่งยุคใหม่ที่เป็นยุคแห่งการใช้เหตุและผลได้ ส่งเสริมและสนับสนุนหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่รัฐมีอำนาจอธิปไตยสูงสุด โดยมีระบบราชการเป็น กลไกในการบริหารประเทศ แต่เนื่องจากระบบราชการมีขนาดใหญ่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นที่สลับซับซ้อน มีขั้นตอนและกระบวนการทำให้ระบบการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการทุจริต คอรัปชัน ในสังคมตะวันตกกระทั่งถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามวางกรอบกติกาหรือ แนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความ เป็นธรรม โปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งเรียกกรอบหรือ กติกาดังกล่าวว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) นักวิชาการเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีการปฏิรูปหรือ ปรับปรุงการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้หน่วยงานระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะ เป็นกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) หรือธนาคารโลก (World Bank) ได้มี บทบาทสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในช่วงทศวรรษ 1980 (สถาบันพระปกเกล้า, 2545, หน้า 6) ธนาคารโลก ได้ใช้แนวคิดธรรมาภิบาล มาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้กับประเทศในซีกโลกใต้ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความ ไร้ประสิทธิภาพและการคอรัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบลาตินอเมริกา และแอฟริกา แนวคิดธรรมาภิบาลเริ่มนำมาใช้ในรายงานของธนาคารโลก เมื่อปี ค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง “Sub-Saharan Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานยุคแรกที่มีกรกล่าวถึงความสำคัญ ของการมีธรรมาภิบาลและการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ ต่อมาเมื่อมีผลการศึกษาของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ในการให้ประเทศต่างๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟู ระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศเหล่านั้นต้องมีธรรมาภิบาลและ การดำเนินนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองสามารถพัฒนากลับสู่เสถียรภาพได้รวดเร็ว และเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินทร์ สฟโชคชัย, 2541, หน้า 4) ส่วนของธนาคารพัฒนาเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบัน การเงินระหว่างประเทศ ได้กล่าวถึง นิยามและองค์ประกอบของธรรมาภิบาลว่า หมายถึง กระบวนการจัดการและ

กระบวนการเพื่อพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วยหลักการตรวจสอบได้ (Accountability) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคงเส้นคงวาของกฎระเบียบ (Predictability) หลักความโปร่งใส (Transparency) (Asian Development Bank, 1995, p.3-11) แนวคิดหลักด้านธรรมาภิบาลของธนาคารพัฒนาเอเชีย ได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศของกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยเฉพาะประเทศอินโดนีเซีย สาธารณรัฐเกาหลี รวมถึงประเทศไทยที่ได้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 (พ.ศ.2540)

ในปี ค.ศ. 1996 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้มีมติที่จะเผยแพร่หลักการธรรมาภิบาลด้วยวิธีการให้คำแนะนำและใช้หลักการนี้เป็นเงื่อนไขในการให้ความช่วยเหลือต่อประเทศที่ต้องการกู้ยืมเงินผ่านการแสดงหนังสือเจตจำนง เงื่อนไขที่ปรากฏผูกพันมากับบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับหลักการธรรมาภิบาลของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยซึ่งได้รับผลจากปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 จำเป็นต้องยอมรับเงื่อนไขเพื่อกู้ยืมเงินมาแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ในปี ค.ศ.2000 ได้มีการประชุมระดับสูงของคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือการพัฒนา (Development Assistant Committee: DAC) ซึ่งเป็นคณะทำงานขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization Economic Cooperation and Development: OECD) ได้ระบุถึงหลักการธรรมาภิบาลตามคำนิยามของธนาคารโลกและสรุปว่าหลักการนี้ นอกจากหมายถึงการดำเนินการในกิจกรรมของรัฐบาลและรัฐสภาแล้วยังครอบคลุมถึงภาคประชาสังคมรวมทั้งภาคประชาชน และยังได้ขยายธรรมาภิบาลสู่มิติด้านความคงเส้นคงวาของกฎหมาย (Predictability) ซึ่งเป็นมิติย่อยในประเด็นย่อยของหลักนิติธรรม (Rule of Law) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบรรษัทภิบาลและระบบการเงินระหว่างประเทศที่เข้มแข็งและมีเสถียรภาพ (สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์, 2549, หน้า 7) นอกจากนี้แล้ว องค์การระหว่างประเทศอื่นๆ เช่น โครงการพัฒนาของสหประชาชาติ (UNDP) ได้กำหนดลักษณะที่สำคัญของการสร้างสถาบันที่มีความเป็นธรรมาภิบาล โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม ได้แก่ (1) การเลือกตั้งที่บริสุทธิ์ยุติธรรม (2) ประสิทธิภาพของตัวบทกฎหมาย (3) การจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีจรรยาบรรณ (4) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการมีสถาบันในภูมิภาคที่เข้มแข็ง (5) การเคารพในสิทธิมนุษยชน (6) สิทธิในการเผยแพร่ข่าวสาร (7) การมีองค์การภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง ส่วนในเรื่องของนโยบายสาธารณะจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางกรอบและประเมินนโยบายของรัฐ โดยสร้างความเสมอภาคในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม (อภิสิทธิ์ หนูนากดี, 2552, หน้า 18)

เห็นได้ว่ากองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก รวมถึงธนาคารพัฒนาเอเชียเป็นองค์การหลักและสำคัญที่ได้นำธรรมาภิบาลมาใช้กับประเทศสมาชิกผ่านความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารหรือการปกครองประเทศให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

6.6 ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Good Governance ซึ่งองค์กรพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programmer: UNDP) ได้อธิบายความหมายของธรรมาภิบาลว่าเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจทางการเมือง การบริหารราชการ เพื่อบริหารจัดการกิจการของประเทศ โดยได้กำหนดคุณลักษณะของธรรมาภิบาลว่าประกอบด้วย 9 ประการ (UNDP, 1997, p.5) ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงมีสิทธิในการตัดสินใจผ่านสถาบันอันชอบธรรม การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพ
2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบกฎหมายต้องเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
3. ความโปร่งใส (Transparency) มีความเสรีด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถเข้าถึงสถาบัน ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง
4. การตอบสนอง (Responsiveness) สามารถดูแล ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
5. มุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus orientation) ประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่ายเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน
6. ความเสมอภาคเที่ยงธรรม (Equity) ทุกคนมีโอกาสที่จะรักษา พัฒนาสถานะชีวิตความเป็นอยู่ของตน
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) กระบวนการและสถาบันต้องให้ผลตรงตามความต้องการ โดยใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์สูงสุด
8. ความรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจต้องรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้เสียในสถาบันของตน
9. มีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic vision) ผู้บริหารต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์

คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: UNESCAP) ได้ให้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการ (What is good governance, UNESCAP) ได้แก่ การมีส่วนร่วม (Participatory) นิติธรรม (Follows the rule of law) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and Efficient) ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equitable and Inclusive) การตอบสนอง (Responsive) ความโปร่งใส (Transparent) การะรับผิดชอบ (Accountable) และการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

สำหรับคำแปลของคำว่า Good Governance ในสังคมไทย ปรากฏครั้งแรกในจดหมายเปิดผนึกของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงรัฐบาลที่ต้องการให้นำหลัก Good Governance มาใช้จัดการกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ โดยการให้ประชาชนสามารถควบคุม ตรวจสอบ ถ่วงดุลการดำเนินงานของภาครัฐได้ในจดหมายฉบับดังกล่าวใช้คำว่า ธรรมรัฐ แทนคำว่า Governance (ฉันทนา บรรพศิริโชติ, 2541, หน้า 160) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เรียก Good Governance ว่า ธรรมรัฐ หมายถึงกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชน ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีกลไกของรัฐที่มีความแข็งแกร่ง มีการบริหารที่เป็นธรรม โดยจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) การตรวจสอบได้ (Accountability) และ

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549, หน้า 30-33) เช่นเดียวกับ ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 61-70) เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมรัฐแห่งชาติ หรือ Governance โดยให้คำจำกัดความคำว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการปกครองประเทศที่เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้มีนักวิชาการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าคำว่า ธรรมรัฐ อาจสร้างความสับสนที่อาจสื่อความหมายในลักษณะที่มองว่ารัฐ เท่านั้นที่มีหน้าที่บริหารจัดการบ้านเมือง จึงมีความพยายามแปลความหมายให้กว้างเพื่อให้สามารถนำไปใช้ใน ภาคเอกชน หรือประชาชน เช่น มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าหมายถึง การกำกับดูแลที่ดี เช่น วรภัทร โตรณะเกษม (2542, หน้า 11) อธิบายว่า การกำกับดูแลที่ดี หมายถึง การใช้สิทธิ์ ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาภายหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2540

สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย (2541, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่า หมายถึง กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมและบ้านเมืองที่ดีอันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดี ในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่มีใช้ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล (Private Sector) องค์กรของเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่างๆ นิติบุคคลภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Civil Society) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการท่านอื่นที่ให้ความหมายของธรรมาภิบาล เช่น

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, หน้า 18) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มีความหมายรวมถึง ระบบ โครงสร้าง และกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของ ประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543, หน้า 11) เห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงกรอบในการบริหารจัดการ ขององค์กรต่าง ๆ

ปรีดียาธร เทวกุล, หม่อมราชวงศ์. (2545, หน้า 9) อธิบายธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรม + อภิบาล อภิบาล ได้แก่ ปกครอง บำรุงรักษา (บริหาร) คือ การบริหารอย่างเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ

1. ต่อผู้ถือหุ้น มีหน้าที่ต้องบริหารอย่างมีกำไร มีผลตอบแทนต่อเขาอย่างดีพอ
2. ต่อองค์กร ต้องเป็นธรรมต่อองค์กร บริหารให้องค์กรอยู่ได้ เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง
3. ต่อพนักงาน ต้องเป็นธรรมต่อพนักงาน
4. ต่อลูกค้า ต่อสังคม
5. ต่อประเทศชาติ

สุจิต บุญบงการ (2547, หน้า 1) ให้คำนิยามธรรมาภิบาลว่าหมายถึง การบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความโปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบ (Accountable) ซื่อสัตย์ ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) เท่าเทียมกัน (Equitable) และตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน

อาจสรุปได้ว่า Good Governance ในความหมายของสังคมไทยนั้น หมายถึง ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การดูแลที่ดี หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ เป็นเครื่องมือหรือวิธีการบริหารจัดการโดยทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหา อันจะนำไปสู่ การพัฒนาประเทศให้มั่นคง มีความสงบสันติอย่างยั่งยืนต่อไป หลักการดังกล่าวจำเป็นต้องตั้งอยู่บนรากฐาน ของความถูกต้อง ดีงาม มั่นคง และเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับความหมายของคำว่า Good Governance ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้คำว่า ธรรมาภิบาล เนื่องจากคำดังกล่าวมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย ในองค์กรภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ เป็นต้น

ในส่วนของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถูกกำหนดไว้ใน หมวด 5 แผนนโยบาย พื้นฐานแห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาขยายผลต่อไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการประเทศ ดังจะเห็นได้จากการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติใน ภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ.2542 ข้อ 4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดไว้ว่า

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้ง ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และ ฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนา อย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไข เยี่ยวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและ ความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

2. ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของ หลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

6.7 หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการทำงานซึ่งหากนำมาใช้เพื่อการ บริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต และความมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญหลายประการ เช่น หลักการที่มีผู้นำไปใช้ เสมอ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน การมุ่งฉันทามติ การมีสำนึกรับผิดชอบต่อ ความโปร่งใส การตอบสนอง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ความเท่าเทียมกันและการคำนึงถึงคนทุกกลุ่มหรือพหุภาคีและการปฏิบัติตาม หลักนิติธรรม สำหรับการนำไปใช้ก็จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กรที่จะให้ความสำคัญกับเรื่องใด มากกว่ากัน และในบริบทของประเทศ บริบทของหน่วยงาน หลักการใดจึงจะเหมาะสมที่สุด สำหรับประเทศไทยแล้ว เนื่องจากได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ความสำคัญกับหลักการพื้นฐาน 6 หลักการซึ่งหลักธรรมาภิบาลตามหลักการพื้นฐานดังกล่าวนำมาใช้ในการศึกษานี้

หลักนิติธรรม (Rule of Laws)

หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการ ดังนี้

(1) หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรมเพราะเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจการตรวจสอบอำนาจ และการถ่วงดุลอำนาจ

(2) หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาค สิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

(3) หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครองการใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการหรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนมีผลมาจากกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบ จากตัวแทนของประชาชนโดย ฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้แตกต่างไปจากบทบัญญัติของกฎหมายฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจ โดยปราศจากข้อบกพร่อง

(4) หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมาย ให้เป็นตามหลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง และหลักความพอสมควรแก่เหตุ

(5) หลักความอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมาย และทำการพิพากษายกใต้มนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

(6) หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิด แล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้น ๆ มิได้

(7) หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่า ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

หลักคุณธรรม (Ethics)

ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือมีคอร์รัปชันน้อยลง การฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผล

ในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรงเมื่อพิจารณาของคุณธรรมจึงควรพิจารณาเรื่องต่อไป

(1) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

(2) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนั้นน้อยลง

(3) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนั้นน้อยลง

(4) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนั้นน้อยลง

สำหรับการที่หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณนั้นเป็นการกระทำผิดวิชาชีพนิยม ได้แก่ พฤติกรรมที่สวนทางหรือขัดแย้งกับองค์ประกอบของวิชาชีพนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และการประพฤติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

ด้านความโปร่งใส (Transparency)

ด้านความโปร่งใส ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการ ดังนี้

(1) ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น
- โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน
- ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน
- มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น
- มีการตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่
- มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

(2) ความโปร่งใสด้านให้คุณ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์
- มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

(3) ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
- มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำความผิดที่มีประสิทธิภาพ
- หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง

- มีการปราบปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

(4) ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

- ประชาชนได้เข้ามามีรับรู้ การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ
- ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชนได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีต่าง ๆ มากขึ้น
- มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอก เข้ามาร่วมตรวจสอบ

หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วย การแบ่งปันข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม

ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

หลักการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 หลักการ คือ

(1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

(2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่างๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่างๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง รวมไปถึงการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

(3) ระดับการวางแผนร่วมกัน และการตัดสินใจเป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ระดับนี้มักใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินดูญาอุตสาหกรรม เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

(4) ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นที่สูงที่สุดของการมีส่วนร่วม คือระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ

จากการมีส่วนร่วมและได้มีการพัฒนาสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น จนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด

หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

หลักความรับผิดชอบมีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงานหรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองของการปฏิบัติถือว่า สำเนียงรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักการย่อย 6 ประการ ได้แก่

- (1) การมีเป้าหมายที่ชัดเจน
- (2) ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน
- (3) การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง
- (5) การมีแผนการสำรอง และ (6) การติดตามและประเมินผลการทำงาน

หลักความคุ้มค่า (Value for Money)

หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งเป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย

- (1) การประหยัด หมายถึง
 - การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม
 - การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์
 - การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน
 - การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน
 - การมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง
 - มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - มีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน
- (3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง
 - การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
 - การมีการเน้นผลงานด้านบริการ
 - การมีการประเมินผลการทำงาน
 - ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำ

หลักธรรมาภิบาลในวงการราชการครั้งแรกได้ถูกกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กำหนดว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ

หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม (สำนักนายกรัฐมนตรี 2542) ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2552 ก.พ.ร. ได้นำมาประยุกต์ใช้โดยกำหนดหลักธรรมาภิบาลบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีประกอบด้วย 10 หลัก คือ หลักการตอบสนอง หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า หลักความเสมอภาค หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ หลักเปิดเผย/โปร่งใส หลักการกระจายอำนาจ หลักการมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม อย่างไรก็ตามการใช้หลักการของธรรมาภิบาล 10 หลัก ข้างต้น เป็นหลักที่ยากต่อการจำทาง ก.พ.ร. จึงได้ศึกษาวิเคราะห์และจัดกลุ่มขึ้นใหม่ ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2555) โดยกำหนดให้มี 4 หลักการสำคัญและ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public) ประกอบด้วย

(1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดประสิทธิภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อน และไม่มีคามจำเป็น

(2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยง และมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

(1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆที่อาจจะเกิดขึ้น

(2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

(3) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

(4) **ความเสมอภาค (Equity)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

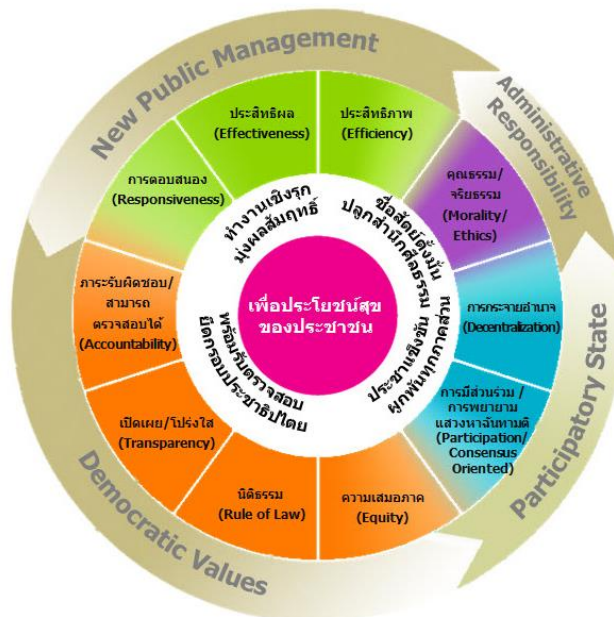
3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

(1) **การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

(2) **การกระจายอำนาจ (Decentralization)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจ และกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่นๆ ในสังคม

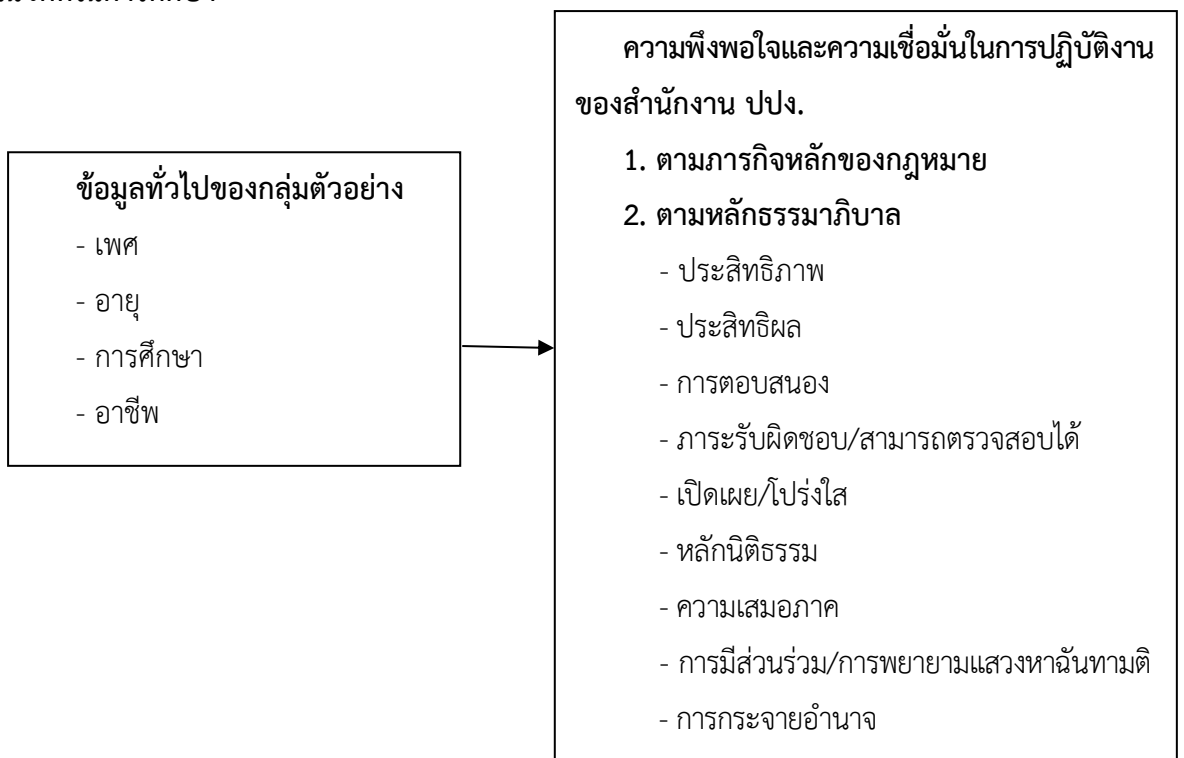
4) **ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative Responsibility) อันได้แก่ คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้ เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้ง ยึดมั่นในค่านิยมหลักของ มาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

- I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ
- M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม
- R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
- A - Accountability ตรวจสอบได้
- D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย
- Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์



หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา



8. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

8.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ดังนี้

(1) ประชาชนที่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 37 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลมาตรการด้าน AML/CFT จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ส. และกรมศุลกากร

- หน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแล FI, DNFBPs และ NPO จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมการปกครอง กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์

- หน่วยข่าวและหน่วยงานด้านความมั่นคง จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

- หน่วยสนับสนุนอื่นๆ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมองค์การระหว่างประเทศ

- หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดมูลฐาน จำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการคลัง (ม.3 (3), (14)) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ม.3 (2)) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ม.3 (3)) กรมทรัพย์สินทางปัญญา (ม.3 (1๓)) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ม.3 (11)) กระทรวงสาธารณสุข (ม.3 (1), (11)) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ม.3 (15)) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ม.3 (15)) กรมทรัพยากรธรณี (ม.3 (15)) กรมป่าไม้ (ม.3 (15)) กรมประมง (ม.3 (15)) สำนักงานปฏิรูปที่ดิน (ม.3 (15)) กระทรวงกลาโหม (ม.3 (19), (21)) สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง (ความผิดเกี่ยวกับการเลือกตั้ง)

(3) หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 48,352 แห่ง ประกอบด้วย

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 3,922 แห่ง จาก 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ธนาคาร จำนวน 36 แห่ง บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 88 แห่ง บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จำนวน 5 แห่ง บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 63 แห่ง สหกรณ์ จำนวน 1,853 แห่ง และนิติบุคคลอื่นๆ ตามมาตรา 3 จำนวน 1,877 แห่ง

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 833 แห่ง จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ สำนักงานที่ดิน จำนวน 833 แห่ง

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 43,597 แห่ง จาก 10 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำ ที่ปรึกษาการลงทุน เคลื่อนย้ายเงินทุน จำนวน 32 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพ ค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ จำนวน 1,212 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 60 แห่ง ตัวแทน นายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 38,784 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 3,415 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 26 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 8 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง และผู้ประกอบอาชีพชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 50 แห่ง และผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (อยู่ระหว่างรอการประกาศกฎกระทรวง)

8.2 กลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกเป็น พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ ภาคตะวันออก จากนั้นสุ่มจังหวัดที่อยู่ในภาคต่าง ๆ ตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้จำนวนจังหวัดที่จะใช้ในการสำรวจ และทำการสุ่มจับฉลากจังหวัดตามภาคจากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 400 คน รวมเป็น 800 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

พื้นที่	จำนวนประชากร (ล้านคน)*	ร้อยละของประชากรเปรียบเทียบกับทั้งประเทศ	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนจังหวัดในแต่ละภาค	จำนวนจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	จังหวัดที่สุ่มจับฉลากได้	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง (ชุด)
กรุงเทพฯ	5.69	8.63	69	1	1	1. กรุงเทพฯ	69
ภาคเหนือ	6.32	9.58	77	9	2	1. เชียงราย 2. แพร่	50 27
ภาคใต้	9.34	14.17	113	14	3	1. ชุมพร 2. นราธิวาส 3. ภูเก็ต	34 53 26
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21.94	33.28	267	20	8	1. ชัยภูมิ 2. บุรีรัมย์ 3. มหาสารคาม 4. เลย	33 45 28 18

พื้นที่	จำนวนประชากร (ล้านคน)*	ร้อยละของประชากรเปรียบเทียบกับทั้งประเทศ	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนจังหวัดในแต่ละภาค	จำนวนจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	จังหวัดที่สุ่มจับฉลากได้	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง (ชุด)
						5. สุรินทร์ 6. ศรีสะเกษ 7.หนองคาย 8. อุตรธานี	40 42 16 45
ภาคตะวันตก	3.41	5.17	41	5	1	1. ตาก	41
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.69	7.11	57	7	2	1. จันทบุรี 2. ฉะเชิงเทรา	25 32
ภาคกลาง	14.54	22.06	176	21	5	1. นครสวรรค์ 2. เพชรบูรณ์ 3. สมุทรสาคร 4. สุพรรณบุรี 5. สระบุรี	46 43 24 36 27
รวม	65.93	100	800	77	22	22	800

* ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 37 หน่วยงาน ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้ง 37 หน่วยงานๆ ละ 10 ฉบับ รวมเป็น 370 ฉบับ

(3) หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 48,352 แห่ง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 แห่ง จากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกตามมาตราของหน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 เป็น มาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จากนั้นสุ่มตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้จำนวนที่จะใช้ในการสำรวจ และทำการสุ่มจับฉลากตัวแทนของทุกกลุ่มอาชีพ จากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 203 แห่ง รวมเป็น 600 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

มาตราที่ ระบุ หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	จำนวน หน่วยงาน ที่ต้อง รายงาน	ร้อยละของ ประชากร เปรียบเทียบ กับทั้งประเทศ	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	จำนวนกลุ่มอาชีพ	จำนวนแห่ง	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง (ชุด)
มาตรา 13	3,922	8.11	135	1. ธนาคาร 2. บริษัทประกันชีวิตฯ 3. บริษัทเงินทุนและบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ 4. บริษัทหลักทรัพย์ฯ 5. สหกรณ์ 6. นิติบุคคลอื่นๆ ตาม ม. 3	36 88 5 63 1,853 1,877	10 20 5 10 45 45
มาตรา 15	833	1.72	35	1. กรรมที่ดิน	833	35
มาตรา 16	43,597	90.17	430	1. ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำ ที่ปรึกษาการลงทุนฯ 2. ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณีฯ 3. ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซื้อรถยนต์ 4. ตัวแทน นายหน้าซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์ 5. ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า 6. ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 7. ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิต อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน 8. ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ ไม่ใช่สถาบันการเงิน 9. ผู้ประกอบอาชีพชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	32 1,212 60 38,784 3,415 26 8 10 50	10 45 10 250 85 10 5 5 10
รวม	48,352	100	600	16*	48,352	600

หมายเหตุ* : ผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. มาตรา 16 หน่วยงานผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (อยู่ระหว่างรอการประกาศกฎกระทรวง)

9. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

9.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

9.2 การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability Test) และได้วัดสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient - α) ซึ่งเป็นการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) สูตรที่ใช้คำนวณ (สุวิมล ติรกานันท์, 2553, หน้า 156)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

n = จำนวนข้อในเครื่องมือ

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ในการศึกษาวิจัยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นเป็นที่น่าพอใจและสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยได้ โดยในการสำรวจครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.98

10. การเก็บรวบรวมข้อมูล

10.1 จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยกำหนดข้อคำถามจากข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5 ข้อ ประเด็นความเชื่อมั่น จำนวน 25 ข้อ

10.2 นำแบบสำรวจเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

10.3 นำแบบสำรวจไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ประชาชนในพื้นที่ 22 จังหวัด รวมจำนวน 800 ชุด ซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ

ดังนี้

- กรุงเทพมหานคร
- ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่
- ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดชุมพร จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม

จังหวัดเลย จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอุดรธานี

- ภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดตาก
- ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา
- ภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสุพรรณบุรี

และจังหวัดสระบุรี

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 37 หน่วยงาน หน่วยงานละ 10 ชุด รวมจำนวน 370 ชุด

(3) ผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 48,352 แห่ง รวมจำนวน 600 ชุด ตามสัดส่วนใน 17 กลุ่มอาชีพ

10.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

11. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการหาค่าระดับความเชื่อมั่น

- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็น ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

เกณฑ์การแปลผล

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ป.ง.

$$\text{แทนค่า สูตร} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

สำหรับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นมากที่สุด

(2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น

- วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่น โดยใช้ t-test และ One – way ANOVAs โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

12. ผลการสำรวจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		
- ประชาชน	667	(52.60)
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	292	(23.00)
- ผู้หน้าที่ต้องรายงาน	308	(24.30)
รวม	1,267	(100.00)
เพศ		
- ชาย	522	(41.20)
- หญิง	707	(55.80)
Missing	38	(3.00)
รวม	1,267	(100.00)
อายุ		
- 18 – 24 ปี	111	(8.80)
- 25 – 39 ปี	520	(41.00)
- 40 – 59 ปี	551	(43.50)
- 60 ปีขึ้นไป	51	(4.00)
Missing	34	(2.70)
รวม	1,267	(100.00)
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	(18.00)
- ปริญญาตรี	659	(52.00)
- สูงกว่าปริญญาตรี	337	(26.60)
- อื่น ๆ	12	(0.90)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
Missing	31	(2.40)
รวม	1,267	(100.00)
อาชีพ		
- รับจ้าง	167	(13.20)
- พนักงานบริษัท	234	(18.50)
- ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	520	(41.00)
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	106	(8.40)
- เกษตรกร	32	(2.50)
- ค้าขาย	38	(3.00)
- พนักงานราชการ	47	(3.70)
- อื่นๆ	79	(6.20)
Missing	44	(3.50)
รวม	1,267	(100.00)
รู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่		
- ไม่รู้จัก	150	(11.80)
- รู้จัก	1099	(86.70)
Missing	18	(1.40)
รวม	1,267	(100.00)
รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง.	532	(42.00)
- วิทยุ/โทรทัศน์	680	(53.70)
- การอบรมจากสำนักงาน ปปง.	273	(21.50)
- สื่อสิ่งพิมพ์	536	(42.30)
- Social Media/Facebook	319	(25.20)
- ติดต่อด้วยตนเอง	226	(17.80)
- อื่นๆ	54	(4.30)
รวม	2,620	-

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
ทราบหรือไม่ว่าสำนักงาน ป.ป.ง. มีภารกิจ/หน้าที่อะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
กลุ่มประชาชน		
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	100	(15.50)
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	477	(73.80)
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	21	(3.30)
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	64	(9.90)
- ไม่ทราบ/ไม่รู้จักภารกิจ	90	(11.80)
- อื่น	6	(0.80)
รวม	758	-
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกลุ่มผู้มีหน้าที่ต้องรายงาน		
- ดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ ป.ป.ง. และคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	452	(76.90)
- รับรายงานและแจ้งตอบการรับรายงานการทำธุรกรรมรับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม	336	(57.10)
- มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง	309	(52.60)
- เก็บรวบรวมข้อมูลติดตามตรวจสอบ ศึกษาวิเคราะห์และประมวลผลการรายงานและข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับธุรกรรม	294	(50.00)
- เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ยึดหรืออายัด	380	(64.60)
- บริหารจัดการทรัพย์สินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	307	(52.20)
- เผยแพร่ความรู้จัดฝึกอบรม ช่วยเหลือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	323	(54.90)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
- เสนอแนะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ในการกำหนดตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช.	141	(24.10)
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	119	(20.20)
- อื่นๆ	5	(0.50)
- ไม่ทราบ/ไม่รู้จักภารกิจ	23	(1.80)
รวม	2,689	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,267 คน จำแนกตามลักษณะของลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้ดังนี้

กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 667 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 เป็นกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และกลุ่มผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30

เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 707 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 เป็นเพศชาย จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และไม่ระบุเพศ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 40 – 59 ปี มากที่สุด จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ช่วงอายุ 25 – 39 ปี จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ช่วงอายุ 18 – 24 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ระบุอายุ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 พนักงานบริษัท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อาชีพรับจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 พนักงานราชการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อาชีพค้าขาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

รู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่ ผู้ตอบแบบสำรวจรู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 1099 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 ไม่รู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และไม่ระบุ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 532 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 Social Media/ Facebook จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 การอบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ติดต่อประสานงานด้วยตนเอง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และอื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ประชาชนทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 73.80 เข้าใจคลาดเคลื่อนถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 29.50 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 11.80

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. 3 ลำดับแรก คือ ดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ ปปง. และคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำนวนร้อยละ 76.90 เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ยึดหรืออายัด จำนวนร้อยละ 64.60 และรับรายงานและแจ้งตอบการรับรายงานการทำธุรกรรมรับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม จำนวนร้อยละ 57.10 และมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. มากที่สุด คือ มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง จำนวนร้อยละ 52.60 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 1.80

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
1.1 การรับรายงานการทำธุรกรรมจากผู้มีหน้าที่รายงานและแจ้งการตอบรับรายงาน	3.55	.73	70.92
1.2 การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด	3.62	.76	72.42
1.3 การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน)	3.65	.79	72.99
1.4 การบริหารจัดการทรัพย์สินที่ได้จากการยึดหรืออายัด	3.50	.81	69.94
1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและ	3.61	.76	72.13

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
ปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ของผู้มีหน้าที่รายงาน การทำธุรกรรม			
1.6 การประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวกับการฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อจัดทำ นโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์	3.55	.76	71.02
1.7 การจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการให้เป็นไปตาม นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย	3.55	.77	71.01
1.8 แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม (ตาม มาตรา 13 และ 16) ซึ่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไปยังหน่วยงาน กำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงาน	3.51	.80	70.25
1.9 การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	3.48	.87	69.51
รวม	3.56	.62	71.20
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
2.1 การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการป้องกัน ปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทาง การเงินแก่การก่อการร้าย	3.42	.90	68.35
2.2 การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อ สาธารณชนครบถ้วน	3.33	.87	66.68
2.3 การเปิดโอกาสให้สาธารณชนร่วมรับรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงแสดงทัศนะ ความคิดเห็นต่างๆ ในการแก้ไข ปัญหา	3.34	.88	66.88
รวม	3.36	.79	67.20
3. บุคลากร			
3.1 ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ	3.63	.79	72.53

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
3.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.64	.79	72.88
3.3 ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร	3.53	.80	70.69
3.4 มนุษยสัมพันธ์	3.57	.82	71.49
รวม	3.59	.72	71.80

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 70.60 และหากพิจารณาระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจะพบว่าระดับความพึงพอใจแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานฯ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. คิดเป็นร้อยละ 70.85 , ร้อยละ 70.24 และร้อยละ 70.45 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยแบ่งเป็นรายประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 71.13 และประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 72.99 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.51

2. ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ พบว่าประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานค่อนข้างมีความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ร้อยละ 67.28 และประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คิดเป็นร้อยละ 68.35

3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 71.90 และประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 72.88 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 70.69

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
- ประชาชน	3.56	.62	71.26
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.52	.59	70.40
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.58	.66	71.55
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
- ประชาชน	3.42	.83	68.41
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.35	.73	66.93
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.27	.75	65.43
3. บุคลากร			
- ประชาชน	3.58	.74	71.66
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.62	.61	72.47
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.59	.78	71.76

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.40 ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.43 และด้านบุคลากร กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.66

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
1.1 การรับรายงานการทำธุรกรรมจากผู้มีหน้าที่รายงาน และแจ้งการตอบรับรายงาน	3.56	.78	71.16
1.2 การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับ ผู้กระทำความผิด	3.62	.83	72.31

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1.3 การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน)	3.62	.85	72.33
1.4 การบริหารจัดการทรัพย์สินที่ได้จากการยึดหรืออายัด	3.46	.86	69.18
1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับ ตรวจสอบและ ประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ของผู้มีหน้าที่รายงาน การทำธุรกรรม	3.59	.82	71.81
1.6 การประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อจัดทำ นโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์	3.50	.83	69.90
1.7 การจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการให้เป็นไปตาม นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย	3.52	.83	70.35
1.8 แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม (ตาม มาตรา 13 และ 16) ซึ่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไปยังหน่วยงาน กำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงาน	3.50	.83	70.03
1.9 การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	3.44	.88	68.79
รวม	3.53	.69	70.64
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
2.1 การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกัน ปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทาง การเงินแก่การก่อการร้าย	3.44	.91	68.73
2.2 การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อ สาธารณชนครบถ้วน	3.34	.86	66.87

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
2.3 การเปิดโอกาสให้สาธารณชนร่วมรับรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงแสดงทัศนะ ความคิดเห็นต่างๆ ในการแก้ไข ปัญหา	3.38	.90	67.51
รวม	3.38	.81	67.69
3. บุคลากร			
3.1 ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ	3.61	.81	72.11
3.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.62	.83	72.31
3.3 ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร	3.51	.83	70.29
3.4 มนุษยสัมพันธ์	3.56	.86	71.12
รวม	3.57	.76	71.46

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 70.29 และหากพิจารณาในระดับความเชื่อมั่นของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจะพบว่าระดับความเชื่อมั่นฯ แต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ระดับความเชื่อมั่นฯ ของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานฯ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. คิดเป็นร้อยละ 70.42 , ร้อยละ 70.20 และร้อยละ 70.10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยแบ่งเป็นรายประเด็น ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นด้านกระบวนการงาน ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ 70.64 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน) มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 72.33 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 68.79

2. ความเชื่อมั่นด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ พบว่าประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงานค่อนข้างมีความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับปานกลาง มีความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ 67.69 ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม

ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คิดเป็นร้อยละ 68.73

3. ความเชื่อมั่นด้านบุคลากร มีความเชื่อมั่นในภาพรวมร้อยละ 71.46 และประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 72.31 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 70.29

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
- ประชาชน	3.54	.66	70.75
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.51	.68	70.29
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.54	.74	70.73
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
- ประชาชน	3.42	.82	68.46
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.38	.79	67.54
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.31	.80	66.29
3. บุคลากร			
- ประชาชน	3.56	.76	71.12
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.60	.67	71.95
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน	3.58	.83	71.57

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ป.ง. จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.29 ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงาน มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.29 และด้านบุคลากร กลุ่มประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.12

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. สำนักงาน ปปง. บังคับใช้กฎหมาย ระเบียบในการบริหาร ราชการด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	.81	71.22
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และ ระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด	3.65	.83	72.93
3. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ของประชาชน	3.58	.82	71.54
4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณ	3.65	.83	73.02
5. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม	3.64	.81	72.82
6. สำนักงาน ปปง. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ	3.51	.85	70.18
7. การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. เป็นที่พึงของประชาชนได้	3.48	.88	69.67
8. สำนักงาน ปปง. ยึดหลักความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล อย่างตรงไปตรงมา	3.52	.84	70.45
9. สำนักงาน ปปง. มีมาตรการความปลอดภัยกรณีให้ความ ร่วมมือแจ้งข้อมูล ข่าวสารเบาะแส	3.52	.84	70.33
10. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพภายใต้ทรัพยากร ที่ได้รับ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม	3.51	.81	70.27
11. ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของสำนักงาน ปปง. ได้	3.26	.91	65.17
12. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีระบบและมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ	3.49	.83	69.76
13. สำนักงาน ปปง. มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	3.27	.88	65.36
14. สำนักงาน ปปง. มีความตระหนักถึงความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้รับบริการ	3.56	.82	71.17
รวม	3.51	.69	70.28

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 70.28 และหากพิจารณาระดับความเชื่อมั่นของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจะพบว่าระดับความเชื่อมั่นฯ แต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ระดับความเชื่อมั่นฯ ของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานฯ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 70.04 , ร้อยละ 69.98 และร้อยละ 70.97 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในประเด็นที่ 4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ มากที่สุด ($\bar{x}=73.02$) รองลงมาคือประเด็นที่ 2. สำนักงาน ปปง.ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ($\bar{x}=72.93$) และน้อยที่สุดคือประเด็นที่ 11. ประชาชนสามารถตรวจสอบปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ได้ ($\bar{x}=65.17$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามรายกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. ประชาชน	3.50	.65	70.04
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.49	.64	69.98
3. หน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงาน	3.55	.79	70.97

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลจำแนกตามรายกลุ่มพบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงาน มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นฯ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.98

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นการ สำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงาน ตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.19	0.09	0.25	.78
	ภายในกลุ่ม	1092	414.50	0.38		
	รวม	1094	414.69			

ประเด็นการ สำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความเชื่อมั่นต่อ การปฏิบัติงาน ตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.05	0.03	0.06	.94
	ภายในกลุ่ม	1091	500.77	0.46		
	รวม	1093	500.82			
ความเชื่อมั่นต่อ การปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	2	.47	0.24	0.50	.61
	ภายในกลุ่ม	1090	518.76	0.48		
	รวม	1092	519.23			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับพึงพอใจ ที่ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรม มีความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

เพศ	n	\bar{x}	SD	t	Sig.
ชาย	457	3.54	.63	0.20	.84
หญิง	604	3.53	.61		

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อระดับความความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ป.ป.ช. พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

เพศ	n	\bar{x}		SD		t		Sig.	
		ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล
ชาย	457	3.53	3.51	.72	.73	0.60	-0.29	.55	.77
หญิง	604	3.50	3.52	.65	.67				

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นฯ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักกฎหมายและตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุกับระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นการสำรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.17	1.39	3.66	.01*
	ภายในกลุ่ม	1064	403.92	.38		
	รวม	1067	408.09			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.73	1.24	2.71	.04*
	ภายในกลุ่ม	1063	487.24	.46		
	รวม	1066	490.98			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	3	3.51	1.17	2.45	.06
	ภายในกลุ่ม	1062	507.84	.48		
	รวม	1065	511.35			

*p < .05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุที่มีต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่

(Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 12 และตารางที่ 13 แต่พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	\bar{x}	18 – 24 ปี	25 – 39 ปี	40 – 59 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.68	3.57	3.47	3.54
18 – 24 ปี	3.68	-	.16	.01*	.25
25 – 39 ปี	3.57	-	-	.01*	.75
40 – 59 ปี	3.47				.53
มากกว่า 60 ปี	3.54				-

*p < .05

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 40 – 59 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างประชาชนที่มีช่วงอายุ 18 - 24 ปี และช่วงอายุ 25 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	\bar{x}	18 – 24 ปี	25 – 39 ปี	40 – 59 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.62	3.57	3.46	3.50
18 – 24 ปี	3.62	-	.55	.06	.39
25 – 39 ปี	3.57	-	-	.01*	.57
40 – 59 ปี	3.46				.70
มากกว่า 60 ปี	3.50				-

*p < .05

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 40 – 59 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างประชาชนที่มีช่วงอายุ 25 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษากับระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13	0.34	.80
	ภายในกลุ่ม	1068	408.81	.38		
	รวม	1071	409.20			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.35	0.12	0.26	.86
	ภายในกลุ่ม	1067	491.00	.46		
	รวม	1070	491.36			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.08	0.69	1.46	.23
	ภายในกลุ่ม	1066	506.90	.48		
	รวม	1069	508.98			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่มีต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพกับระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	7	1.74	0.25	0.65	.72
	ภายในกลุ่ม	1049	402.14	.38		
	รวม	1056	403.88			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	7	3.35	0.48	1.03	.41
	ภายในกลุ่ม	1048	485.92	.46		
	รวม	1055	489.27			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	7	2.83	0.40	0.85	.55
	ภายในกลุ่ม	1047	498.97	.48		
	รวม	1054	501.80			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพที่มีต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปจากผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สามารถสรุปผลการสำรวจ ได้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจฯ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัด 22 จังหวัด ส่งแบบสำรวจจำนวน 800 ฉบับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 37 หน่วยงาน ส่งแบบสำรวจ จำนวน 370 ฉบับ และหน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม จำนวน 600 ฉบับ รวมจำนวน 1,740 ฉบับ ได้รับแบบสำรวจตอบกลับคืนจำนวน 1,267 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับของแบบสำรวจ ร้อยละ 72.82 ซึ่งถือว่ามีความเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,267 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ในการประมวลผล มีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,267 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 707 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 เป็นเพศชาย จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และไม่ระบุเพศ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

(2) ผู้ตอบแบบสำรวจ มีช่วงอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ช่วงอายุ 18 - 24 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ช่วงอายุ 25 - 39 ปี จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ระบุอายุ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

(3) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

(4) อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อาชีพรับจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 47 คิดเป็นร้อยละ 3.70 ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อาชีพค้าขาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

(5) ผู้ตอบแบบสำรวจรู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 ไม่รู้จักจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และไม่ระบุ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

(6) รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 532 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 Social Media/Facebook จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 การอบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และอื่น ๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. มีรายละเอียดดังนี้

(1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ร้อยละ 66 – 72 โดยภารกิจที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 72.99 และน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ครบถ้วน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 66.68

(2) ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 70.29 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ ร้อยละ 66 – 72 โดยภารกิจที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน) มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 72.33 และน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ครบถ้วน มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 66.87 ซึ่งผลดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน

(3) ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 70.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในประเด็นที่ 4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.02 รองลงมาคือประเด็นที่ 2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด คิดเป็นร้อยละ 72.93 และน้อยที่สุดคือประเด็นที่ 11. ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ได้ คิดเป็นร้อยละ 65.17

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยการทดสอบค่าสถิติ ANOVAs พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรม มีความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยทดสอบค่าสถิติ ANOVAs พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่ต้องรายงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก และมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน โดยมีความคิดเห็นว่าประเด็นที่สำนักงาน ปปง. ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และควรปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ

1. ควรมีการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ส่งเสริมให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/การแจ้งเบาะแส เพื่อป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เปิดเผยผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. ควรจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อให้ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และยังเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. ด้วยอีกทางหนึ่ง

4. ควรมีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน การจัดฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

5. ควรมีโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อาทิ การติดต่อประสานงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงาน ปปง. นำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 13 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้สำนักงาน ปปง. ปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง	ร้อยละ
1	การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน ควรมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น ทั้งข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับการขายทอดตลาด เป็นต้น	51.22

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง	ร้อยละ
2	ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์	19.51
3	ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการฟอกเงินให้กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอาจลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมได้โดยการสร้างหลักสูตรการอบรมทางออนไลน์ (E-learning)	7.32
4	ควรมีการปรับปรุง Website และระบบการรายงานทางสารสนเทศของสำนักงาน ปปง. ให้มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	7.32
5	ควรมีการรับฟังความเห็นจากประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ	4.88
6	การออกมาตรการกำกับดูแลควรมีพิจารณาความเสี่ยงในการดำเนินงานของแต่ละอาชีพ หรือบริการประกอบด้วย และกำหนดมาตรการตามระดับความเสี่ยง	4.88
7	ควรส่งเสริมให้มีการประสานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ให้มากกว่านี้	2.44

จากตารางที่ 13 พบว่าประชาชนต้องการให้สำนักงาน ปปง. ปรับปรุงด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน ควรมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น ทั้งข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับการขายทอดตลาด เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 51.22 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชมเชยการทำงานของสำนักงาน ปปง.

ขอชื่นชมการทำงานของสำนักงาน ปปง. และขอให้ยึดมั่นในความโปร่งใส เทียบธรรม เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพเป็นแบบอย่างแก่องค์กรราชการอื่น ๆ รวมทั้งขอชื่นชมบุคลากรของสำนักงาน ปปง. ที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถด้วย

แบบสำรวจ

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การเสนอแนะ ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการทำงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ตามภารกิจหลักของกฎหมาย จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล

จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> | ชาย | <input type="checkbox"/> | หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> | 18 – 24 ปี | <input type="checkbox"/> | 25 – 39 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 40 – 59 ปี | <input type="checkbox"/> | 60 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> | ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> | พนักงานราชการ |
| | <input type="checkbox"/> | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> | ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ | | |
| 5. ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่ | <input type="checkbox"/> | ไม่รู้จัก | | |
| | <input type="checkbox"/> | รู้จัก จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| | <input type="checkbox"/> | เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. | <input type="checkbox"/> | วิทยุ/โทรทัศน์ |
| | <input type="checkbox"/> | การอบรมจากสำนักงาน ปปง. | <input type="checkbox"/> | Social Media/Facebook |
| | <input type="checkbox"/> | ติดต่อประสานงานด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> | หนังสือพิมพ์/สื่อสิ่งพิมพ์ |
| | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ | | |

6. ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงาน ป.ป.ง. มีภารกิจ/หน้าที่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ ป.ป.ง. และคณะกรรมการ
ธุรกรรมตาม
กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- รับรายงานและแจ้งตอบการรับรายงานการทำธุรกรรมรับหรือส่ง
รายงานหรือ
ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม
- มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ หรือเจ้าหน้าที่รัฐ
ระดับสูง
- เก็บรวบรวมข้อมูลติดตามตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์และประมวลผล
การรายงานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม
- เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดหรือ
อายัด
- บริหารจัดการทรัพย์สินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการฟอกเงิน
- เผยแพร่ความรู้จัดฝึกอบรม ช่วยเหลือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม
การฟอกเงิน
- เสนอแนะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ในการกำหนดตำแหน่งของเจ้าหน้าที่
ของรัฐ ซึ่งต้องยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินต่อ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังหรือ
คณะรัฐมนตรีมอบหมาย
- อื่นๆ
- ไม่ทราบ/ไม่รู้จักภารกิจ/หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ง.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลักของ
กฎหมาย

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมายของ
สำนักงาน ป.ป.ง. ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดกรอกตัวเลขลงใน ที่ตรงกับ “ระดับความพึง
พอใจ” และ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดี ความรู้สึกถูกใจ-ต่อการได้รับการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความแน่ใจ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและการยอมรับต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น				
5 = มากที่สุด	4 = มาก	3 = ปานกลาง	2 = น้อย	1 = น้อยที่สุด
ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย			ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ เชื่อมั่น
1. กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน				
1.1 การรับรายงานการทำธุรกรรมจากผู้มีหน้าที่รายงาน และแจ้งตอบการรับรายงาน				
1.2 การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด				
1.3 การดำเนินการกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน (การยึดหรืออายัดทรัพย์สิน)				
1.4 การบริหารจัดการทรัพย์สินที่ได้จากการยึดหรืออายัด				
1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ของผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม				
1.6 การประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเพื่อจัดทำนโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์				
1.7 การจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย				
1.8 แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม (ตามมาตรา 13 และ 16) ซึ่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไปยังหน่วยงานกำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงาน				
1.9 การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย				
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์				
2.1 การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย				
2.2 การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนครบถ้วน				
2.3 การเปิดโอกาสให้สาธารณชนร่วมรับรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงแสดงทัศนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา				
3. บุคลากร				
3.1 ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ				
3.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่				
3.3 ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร				
3.4 มนุษยสัมพันธ์				

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง ท่านมีความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง. ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดกรอกตัวเลขลงใน ที่ตรงกับ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ระดับความความเชื่อมั่น				
5 = มากที่สุด	4 = มาก	3 = ปานกลาง	2 = น้อย	1 = น้อยที่สุด
ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล				ระดับความเชื่อมั่น
1. สำนักงาน ปปง. บังคับใช้กฎหมาย ระเบียบในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด				
3. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชน				
4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ				
5. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม				
6. สำนักงาน ปปง. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ				
7. การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. เป็นที่พึงของประชาชนได้				
8. สำนักงาน ปปง. ยึดหลักความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา				
9. สำนักงาน ปปง. มีมาตรการความปลอดภัยกรณีให้ความร่วมมือแจ้งข้อมูล ข่าวสารเบาะแส				
10. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพภายใต้ทรัพยากรที่ได้รับ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม				
11. ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ได้				
12. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ				
13. สำนักงาน ปปง. มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ				
14. สำนักงาน ปปง. มีความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้รับบริการ				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

