



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2563

ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ด้วยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ปปง. เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ดำเนินการให้เป็นไปตามตามมติของคณะกรรมการ คณะกรรมการธุรกรรมและปฏิบัติงานธุรกรรมอื่น รับรายงานการทำธุรกรรม กำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับตรวจสอบ การประเมินความเสี่ยงระดับชาติ ที่เกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด รวมทั้งจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ

เนื่องจากสำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การได้รับความร่วมมือ การสนับสนุนจากหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ (Public Sector) ภาคเอกชน (Private Sector) รวมถึงภาคประชาชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ (Civil Society) การที่สำนักงาน ปปง. จะได้รับการสนับสนุนหรือได้รับความร่วมมือดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค สุจริต เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ในขณะเดียวกันหากความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ ย่อมส่งผลกระทบในทางตรงกันข้าม ซึ่งอาจทำให้สำนักงาน ปปง. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ทั้งนี้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน ปปง. ได้ให้บริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแส รับและส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

กองนโยบายและยุทธศาสตร์ (นย.) ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของสำนักงาน ปปง. ระหว่างวันที่ 18 - 20 กันยายน 2562 ณ อ. บางคนที่ จ.สมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งในการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว วิทยากรได้มีข้อสังเกตการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ซึ่งมีผลของร้อยละความเชื่อมั่นฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด วิทยากรจึงได้เสนอแนะแนวทางให้สำนักงาน ปปง. เพื่อดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในปี พ.ศ. 2563 โดยให้ทำการสำรวจความเชื่อมั่นฯ กับกลุ่มประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงาน ปปง. โดยตรง หรือทำการสำรวจฯ กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการ

เผยแพร่ความรู้หรือโครงการสัมมนาฯ ที่สำนักงาน ปปง. ดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ปราศจากอคติหรือปัจจัยอื่นแทรกซ้อน ที่นอกเหนือจากการให้บริการของสำนักงาน ปปง.

ดังนั้น เพื่อเป็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของสำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ 3.5.1 ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จึงเห็นควรดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของ ประชาชน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐด้าน AML/CFT และผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการ ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากประชาชน ที่อาศัยอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากหน่วยงานรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
3. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากผู้มีหน้าที่รายงาน ตามมาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16
4. เพื่อนำผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อผู้บริหาร สำนักงาน ปปง. อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพที่ดี ยิ่งขึ้นต่อไป

3. ขอบเขตการศึกษา

ด้านประชากร

1. กลุ่มประชาชน ตามแผนการดำเนินการบรรยายและอภิปราย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การ ก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกอบด้วยประชาชนในพื้นที่จังหวัด ดังนี้

- (1) กรุงเทพมหานคร
- (2) นครปฐม
- (3) พระนครศรีอยุธยา
- (4) สพบุรี
- (5) สุโขทัย
- (6) อ่างทอง
- (7) ชลบุรี
- (8) สระแก้ว

- (9) กาญจนบุรี
- (10) ตาก
- (11) แพร่
- (12) ลำปาง
- (13) นครศรีธรรมราช
- (14) ระนอง
- (15) สงขลา
- (16) กาฬสินธุ์
- (17) ขอนแก่น
- (18) บุรีรัมย์
- (19) มหาสารคาม
- (20) ยโสธร
- (21) สุรินทร์
- (22) หนองบัวลำภู
- (23) อุบลราชธานี

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการตามโครงการบูรณาการการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- (1) สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)
- (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- (3) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- (4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- (5) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- (7) สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- (8) กรมศุลกากร
- (9) กรมสรรพากร
- (10) สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- (11) กรมธนารักษ์
- (12) กองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (13) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (14) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (15) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

- (16) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
- (17) กระทรวงยุติธรรม
- (18) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- (19) กรมการปกครอง
- (20) สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- (21) สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ
- (22) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- (23) กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- (24) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
- (25) สำนักงานอัยการสูงสุด

3. หน่วยงานที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ตาม ประกอบด้วย

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

- (1) สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน)
- (2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะ
- (3) สหกรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
- (4) สถาบันการเงิน (นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศฯ MT/นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศฯ MC/ผู้ประกอบการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน)
- (5) สถาบันการเงิน (บ.หลักทรัพย์/บ.ซื้อขายหน่วยลงทุน/ที่ปรึกษาการลงทุน/บ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน)
- (6) สถาบันการเงิน (บ.เงินทุนตามกฎหมายด้วยเงินทุน/บ.เครดิตฟองซิเออร์/บ.ประกันชีวิต/บ.ประกันวินาศภัย/บ.บริหารสินทรัพย์)

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ สำนักงานที่ดิน

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จาก 4 กลุ่มอาชีพ ประกอบด้วย

- (1) บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล/บัตรเครดิต/ธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการแลกเปลี่ยนเงินตราฯ
- (2) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการให้คำแนะนำ ที่ปรึกษา ในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนฯ
- (3) ผู้ประกอบอาชีพ นายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

(4) ผู้ประกอบอาชีพให้เช่ารถยนต์/ซื้อขายรถยนต์/ค้าของเก่าประเภทรถยนต์และผู้ประกอบอาชีพการค้าของเก่าตามกฎหมายว่าด้วยการขายทอดตลาดของเก่า

ด้านเนื้อหา

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้มิตินเห็นชอบ เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้แก่ 1) การตอบสนอง (Responsiveness) 2) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 3) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for Money) 4) ความเสมอภาค (Equity) 5) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) 6) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) 7) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) 8) หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) 9) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 10) หลักนิติธรรม (Rule of Laws)

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
2. นำผลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นเสนอผู้บริหาร ได้รับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. กลุ่มตัวอย่าง

5.1 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

5.1.1 ประชาชน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกเป็นพื้นที่ในเขต กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกจากนั้นสุ่มจังหวัดที่อยู่ในภาคต่าง ๆ ตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้จำนวนจังหวัดที่จะใช้ในการสำรวจ และทำการสุ่มจับฉลากจังหวัดตามภาคจากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 654 คน ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

- (1) กรุงเทพมหานคร
- (2) นครปฐม
- (3) พระนครศรีอยุธยา
- (4) ลพบุรี
- (5) สุโขทัย
- (6) อ่างทอง
- (7) ชลบุรี
- (8) สระแก้ว
- (9) กาญจนบุรี
- (10) ตาก

- (11) แพร่
- (12) ลำปาง
- (13) นครศรีธรรมราช
- (14) ระนอง
- (15) สงขลา
- (16) กาฬสินธุ์
- (17) ขอนแก่น
- (18) บุรีรัมย์
- (19) มหาสารคาม
- (20) ยโสธร
- (21) สุรินทร์
- (22) หนองบัวลำภู
- (23) อุบลราชธานี

5.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ซึ่งเป็นหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินตามโครงการบูรณาการการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดโดยส่วนพัฒนาบุคลากร กองนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน จากจำนวน 25 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- (1) สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)
- (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- (3) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- (4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- (5) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- (7) สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- (8) กรมศุลกากร
- (9) กรมสรรพากร
- (10) สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- (11) กรมธนารักษ์
- (12) กองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (13) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (14) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (15) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- (16) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

- (17) กระทรวงยุติธรรม
- (18) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- (19) กรมการปกครอง
- (20) สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- (21) สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ
- (22) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- (23) กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- (24) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
- (25) สำนักงานอัยการสูงสุด

5.1.3 กลุ่มผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ดำเนินการโดยกองกำกับและตรวจสอบกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย ผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามมาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 ดังนี้

- (1) สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน)
- (2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะ
- (3) สหกรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
- (4) สถาบันการเงิน (นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศฯ MT/นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศฯ MC/ผู้ประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน)
- (5) สถาบันการเงิน (บ.หลักทรัพย์/บ.ซื้อขายหน่วยลงทุน/ที่ปรึกษาการลงทุน/บ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน)
- (6) สถาบันการเงิน (บ.เงินทุนตามกฎหมายด้วยเงินทุน/บ.เครดิตฟองซิเออร์/บ.ประกันชีวิต/บ.ประกันวินาศภัย/บ.บริหารสินทรัพย์)
- (7) สำนักงานที่ดิน
- (8) บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล/บัตรเครดิต/ธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการแลกเปลี่ยนเงินตราฯ
- (9) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการให้คำแนะนำ ที่ปรึกษา ในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนฯ
- (10) ผู้ประกอบอาชีพ นายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
- (11) ผู้ประกอบอาชีพให้เช่ารถยนต์/ซื้อขายรถยนต์/ค้าของเก่าประเภทรถยนต์/และผู้ประกอบอาชีพการค้าของเก่าตามกฎหมายว่าด้วยการขายทอดตลาดของเก่า

6. นวัตกรรมเฉพาะ

ธรรมาภิบาล หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้มิตเห็นชอบเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ประกอบด้วย

1) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการอย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

3) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for Money) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประสิทธิภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ

5) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา

6) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และความรับผิดชอบ

7) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

8) หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบ ในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

9) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

10) หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่น

เพื่อให้ทราบความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในเบื้องต้นจำเป็นต้องกล่าวถึง ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น ตลอดจนแนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล และกรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่นฯ โดยสังเขป ดังนี้

1. แนวคิดความเชื่อมั่น
2. แนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ภารกิจตามกฎหมายของสำนักงาน ปปง.
5. กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น

8. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

1) ความหมายของความเชื่อมั่น

นางสาวเกสรีนันท์ ยิ้มโย และคณะ (2562) ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุน ที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความเชื่อที่องค์การต้องซื้อตรงและสร้างความผูกพัน ความเชื่อ มั่นในองค์กร (Organization trust) เกิดจากความเชื่อในความซื้อตรง คุณลักษณะ และความสามารถขององค์กร เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อต่อสิ่ง ๆ นั้น สิริอร วิชชาวุธ ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจในความสำเร็จและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อตนเองความเชื่อมั่นนี้จะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมของบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการกระทำว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ ซึ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื้อตรงจงรักภักดี การเปิดเผย

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยมุ่งเน้นความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization trust) ที่มีต่อการดำเนินงานในระดับองค์กร จึงสรุปความหมายของความเชื่อในการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือในพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในลักษณะของการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานต่อกระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2) แนวคิดความเชื่อมั่น

2.1) แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

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

ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ (2545, หน้า 127-128) ให้ความหมายความเชื่อมั่นว่าเป็น สิ่งที่อยู่ในตัว โดยจะทำหน้าที่ในการกำกับความคิดและความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมา ในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอกซึ่งก็คือบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัด อยู่แต่ในตัวเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย

ปัญญาภรณ์ ศรีกุลชา (2553, หน้า 30) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ดังนี้ Whitney (1996) ความเชื่อมั่น คือ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Rotter (1967) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ เป็นความคาดหวังส่วนบุคคล ที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

Altman & Taylor (1973) เห็นว่าความมั่นใจเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผล มาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง จะประกอบด้วยการ บริการที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ

Kitchen, Joanne, Tau Li and Graham (1999) เห็นว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึก มั่นใจและเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุประสิทธิผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

อาจพอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมา จากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคล หรือองค์กร

2.2) ความสำคัญของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่าความเชื่อถือไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการ ทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นใน หน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อ การให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000, p 28 - 37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วน สำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล

นอกจากนี้การมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้สร้างแรงกดดันต่อองค์กรต่าง ๆ 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) การแลกเปลี่ยนเชิงความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความเชื่อถือสูงทำให้แต่ละฝ่ายสามารถมุ่งเน้นผลประโยชน์ระยะยาวจากความสัมพันธ์นั้น (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) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา (Morgan, & Hunt, 1994)

ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นซึ่งมีกรอบแนวคิด คือ การรับรู้ว่าคุณบริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือมากที่สุดและมีความซื่อสัตย์จริงใจอย่าง Larzelere and Huston (1980) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการนั้น เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการที่มีความสำคัญอย่างสูงต่อองค์ประกอบของความสม่ำเสมอ ซิตความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อ และความเมตตากรุณา (Moorman, Zaltman, & Deshpande, 1992) ความเชื่อมั่นคือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎี

ความสัมพันธ์ใกล้ชิด 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)

2.4) แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่เป็นธรรมนั้น เป็นการแสวงหารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุดที่จะสามารถเกิดขึ้นในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีมานานับพันปี ตั้งแต่มนุษย์รวมกันอยู่ในลักษณะของสังคม นับตั้งแต่สมัยนักปราชญ์ยุคกรีก ไม่ว่าจะเป็นเพลโต (Plato) หรือ อริสโตเติล (Aristotle) ลูกศิษย์ของเพลโต รวมถึงนักคิด นักเขียนอีกหลายคนทั้งในยุคกรีก ยุคฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม (Renaissance) ได้เสนอรูปแบบการเมืองการปกครองที่ดี จนกระทั่งยุคใหม่ที่เป็นยุคแห่งการใช้เหตุและผลได้ส่งเสริมและสนับสนุนหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่รัฐมีอำนาจอธิปไตยสูงสุด โดยมีระบบราชการเป็นกลไกในการบริหารประเทศ แต่เนื่องจากระบบราชการมีขนาดใหญ่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นที่สลับซับซ้อน มีขั้นตอนและกระบวนการทำให้ระบบการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในสังคมตะวันตกตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามวางกรอบกติกา หรือแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความเป็นธรรม โปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งเรียกกรอบหรือกติกาดังกล่าวว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) นักวิชาการเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีการปฏิรูปหรือปรับปรุงการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล นอกจากนั้นหน่วยงานระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) หรือธนาคารโลก (World Bank)

ได้มีบทบาทสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงทศวรรษ 1980 (สถาบันพระปกเกล้า, 2545, หน้า 6) ธนาคารโลก ได้ใช้แนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้กับประเทศในซีกโลกใต้ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบลาตินอเมริกาและแอฟริกา แนวคิดธรรมาภิบาลเริ่มนำมาใช้ในรายงานของธนาคารโลก เมื่อปี ค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานยุคแรกที่มีการกล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลและการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ ต่อมาเมื่อมีผลการศึกษากองทุนการเงินระหว่างประเทศในการให้ประเทศต่าง ๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศเหล่านั้นต้องมีธรรมาภิบาลและการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองสามารถพัฒนาไปสู่เสถียรภาพได้รวดเร็วและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินทร์ สฟโชคชัย, 2541, หน้า 4) ส่วนของธนาคารพัฒนาเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระหว่างประเทศ ได้กล่าวถึง นิยามและองค์ประกอบของธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการจัดการและกระบวนการเพื่อพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วยหลักการตรวจสอบได้ (Accountability) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคงเส้นคงวา ของกฎระเบียบ (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 ได้มีมติที่จะเผยแพร่หลักการธรรมาภิบาลด้วยวิธีการให้คำแนะนำและใช้หลักการนี้ เป็นเงื่อนไขในการให้ความช่วยเหลือต่อประเทศที่ต้องการกู้ยืมเงินผ่านการแสดงหนังสือเจตจำนง เงื่อนไขที่ปรากฏผูกพันมากับบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับหลักการธรรมาภิบาลของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยซึ่งได้รับผลจากปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 จำเป็นต้องยอมรับเงื่อนไขเพื่อกู้ยืมเงินมาแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ในปี ค.ศ.2000 ได้มีการประชุมระดับสูงของคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือการพัฒนา (Development Assistant Committee : DAC) ซึ่งเป็นคณะทำงานขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization Economic Cooperation and Development : OECD) ได้ระบุถึงหลักการธรรมาภิบาลตามคำนิยามของธนาคารโลกและสรุปว่าหลักการนี้ นอกจากหมายถึงการดำเนินการในกิจกรรมของรัฐบาลและรัฐสภาแล้ว ยังครอบคลุมถึงภาคประชาสังคมรวมทั้งภาคประชาชน และยังสามารถขยายธรรมาภิบาลสู่มิติด้านความคงเส้นคงวาของกฎหมาย (Predictability) ซึ่งเป็นมิตีย่อยในประเด็นย่อยของหลักนิติธรรม (Rule of Law) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบรรษัทภิบาล และระบบการเงินระหว่างประเทศที่เข้มแข็งและมีเสถียรภาพ (สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์, 2549, หน้า 7) นอกจากนี้แล้ว องค์การระหว่างประเทศอื่น ๆ เช่น โครงการพัฒนาของสหประชาชาติ (UNDP) ได้กำหนดลักษณะที่สำคัญของการสร้างสถาบันที่มีความเป็นธรรมาภิบาล โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม ได้แก่ (1) การเลือกตั้งที่บริสุทธิ์ยุติธรรม (2) ประสิทธิภาพของตัวบทกฎหมาย (3) การจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีจรรยาบรรณ (4) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการมีสถาบัน

ในภูมิภาคที่เข้มแข็ง (5) การเคารพในสิทธิมนุษยชน (6) สิทธิในการเผยแพร่ข่าวสาร (7) การมีองค์การภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง ส่วนในเรื่องของนโยบายสาธารณะจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางกรอบและประเมินนโยบายของรัฐ โดยสร้างความเสมอภาคในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม (อภิสิทธิ์ หนูนุกัถิ, 2552, หน้า 18)

เห็นได้ว่ากองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก รวมถึงธนาคารพัฒนาเอเชีย เป็นองค์การหลักและสำคัญที่ได้นำธรรมาภิบาลมาใช้กับประเทศสมาชิกผ่านความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารหรือการปกครองประเทศให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

2.4.1) 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 ธรรมาภิบาลว่า มีองค์ประกอบ 8 ประการ (What is good governance, UNESCAP) ได้แก่ การมีส่วนร่วม (Participatory) นิติธรรม (Follows the rule of law) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and Efficient) ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equitable and Inclusive)

การตอบสนอง (Responsive) ความโปร่งใส (Transparent) ภาระรับผิดชอบ (Accountable) และการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

สำหรับคำแปลของคำว่า Good Governance ในสังคมไทย ปรากฏครั้งแรกในจดหมายเปิดผนึกของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงรัฐบาลที่ต้องการให้นำหลัก Good Governance มาใช้จัดการกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ โดยการให้ประชาชนสามารถควบคุม ตรวจสอบ ถ่วงดุลการดำเนินงานของภาครัฐได้ ในจดหมายฉบับดังกล่าวใช้คำว่า “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) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549, หน้า 30-33) เช่นเดียวกับ ชีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 61-70) เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมรัฐแห่งชาติ หรือ Governance โดยให้คำจำกัดความคำว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการปกครองประเทศที่เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้มีนักวิชาการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าคำว่า ธรรมรัฐ อาจสร้างความสับสนที่อาจสื่อความหมายในลักษณะที่มองว่ารัฐเท่านั้น ที่มีหน้าที่บริหารจัดการบ้านเมือง จึงมีความพยายามแปลความหมายให้กว้างเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในภาคเอกชน หรือประชาชน เช่น มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าหมายถึง การกำกับดูแลที่ดี เช่น วรภัทร โตรณะเกษม (2542, หน้า 11) อธิบายว่า การกำกับดูแลที่ดี หมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาภายหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540

สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย (2541, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมและบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณาธิปไตย ส่วนราชการ องค์กรของรัฐและรัฐบาลที่มีใช้ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล (Private Sector) องค์กรของเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Civil Society) นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการท่านอื่นที่ให้ความหมายของธรรมาภิบาล เช่น

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, หน้า 18) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มีความหมายรวมถึงระบบ โครงสร้าง และกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 11) เห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงกรอบในการบริหารจัดการขององค์กรต่าง ๆ

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

- 1) ต่อผู้ถือหุ้่น มีหน้าที่ต้องบริหารอย่างมีกำไร มีผลตอบแทนต่อเขาอย่างดีพอ
- 2) ต่อองค์กร ต้องเป็นธรรมต่อองค์กร บริหารให้องค์กรอยู่ได้ เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

- 3) ต่อพนักงาน ต้องเป็นธรรมต่อพนักงาน
- 4) ต่อลูกค้า ต่อสังคม
- 5) ต่อประเทศชาติ

สุจิต บุญบงการ (2547, หน้า 1) ให้คำนิยามธรรมาภิบาลว่าหมายถึง การบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความโปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบ (Accountable) ซื่อสัตย์ ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) เท่าเทียมกัน (Equitable) และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

อาจสรุปได้ว่า Good Governance ในความหมายของสังคมไทยนั้น หมายถึง ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การดูแลที่ดี หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ เป็นเครื่องมือหรือวิธีการบริหารจัดการโดยทุกภาคส่วนได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบต่อแก้ปัญหา อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้มั่นคง มีความสงบสันติอย่างยั่งยืนต่อไป หลักการดังกล่าวจำเป็นต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ดีงาม มั่นคง และเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับความหมายของคำว่า Good Governance ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้คำว่า ธรรมาภิบาล เนื่องจากคำดังกล่าวมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์การภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นส่วนในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นต้น

ในส่วนของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถูกกำหนดไว้ใน หมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาขยายผลต่อไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการประเทศ ดังจะเห็นได้จากการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติในภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ข้อ 4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดไว้ว่า

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

2. ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2.4.2) หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ประกอบด้วย

1) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

3) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for Money) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประสิทธิภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางการหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ

5) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) หมายถึง ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

6) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อประชาชนมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ

7) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

8) หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

9) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะในกระบวนการตัดสินใจ การดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

10) หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวเกสรินทร์ ยิ้มโย และคณะ (2562) การวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน และนำผลจากการศึกษาทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก จำนวน 2 แขวง ได้แก่ แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยติ่งโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และแกนนำชุมชน จำนวน 28 คนในการจัดเก็บข้อมูลสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ) ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาเดิมต่างกัน) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน สำหรับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พบดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ รองลงมา คือ การไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ และน้อยที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) ความเชื่อมั่นต่อคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่ายอย่างเป็นธรรม รองลงมา คือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ และน้อยที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีเอกสารรับรองสถานการณเป็น ผู้ไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานรัฐ 3) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การทำบันทึกข้อตกลงผลการไกล่เกลี่ย รองลงมา คือ กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และน้อยที่สุด คือ มีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน สำหรับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมตามลำดับระดับความเชื่อมั่นจากระดับสูงไปสู่ระดับต่ำดังนี้ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยและกระบวนการไกล่เกลี่ย สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐควรออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความภาคภูมิใจ และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนจัดทำมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนและจัดให้มีค่าตอบแทนสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐควรเตรียมความพร้อมจัดทำแผนการให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (Action Plan) และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษา (Call Center) เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน อันจะนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค และให้สังคมมีความปลอดภัย อย่างยั่งยืน

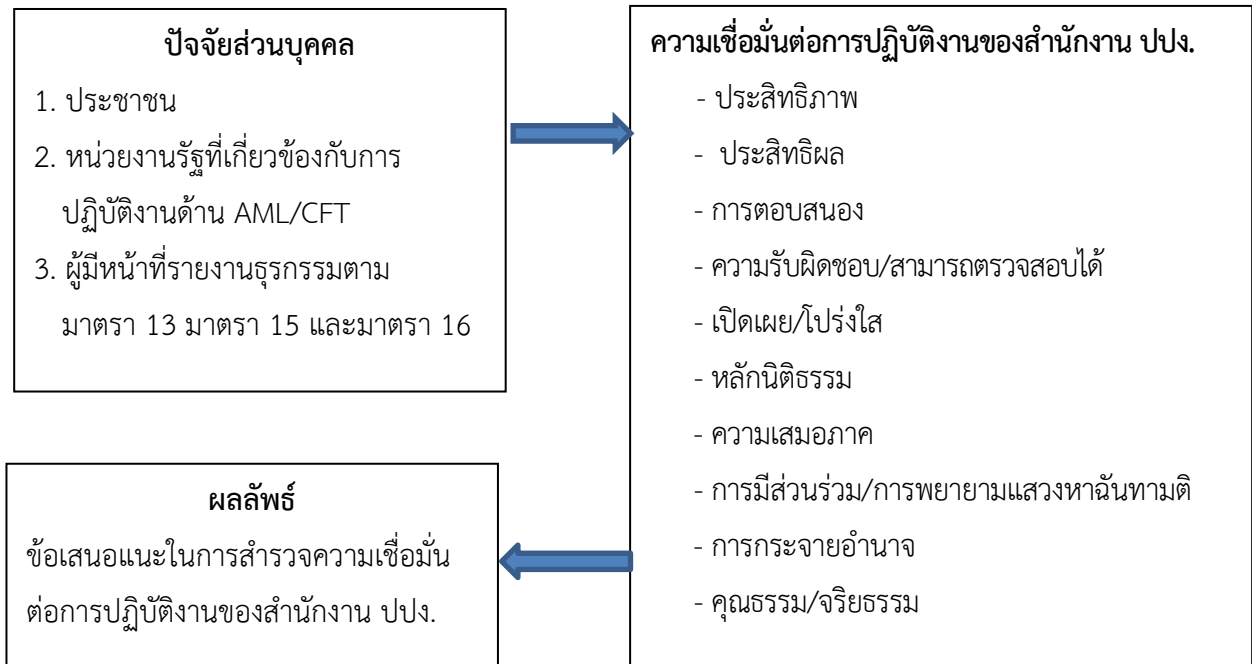
กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559) ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ต่อหน่วยงานเรือนจำ/ทัณฑสถานในเรื่องการควบคุมตัวไม่แยกการควบคุมทั้งที่กระบวนการพิจารณาคดียังไม่สิ้นสุด ผู้ต้องหาถูกควบคุมตัวไว้ด้วยกันการใช้เครื่องพันธนาการในเรือนจำ หากคดีถึงที่สุดศาลมีคำพิพากษายกฟ้องส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้พันโทษเมื่อคืนกลับสู่สังคม จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้คุม

เปรียบเทียบกับจำนวนผู้ต้องหาเจ้าหน้าที่ผู้คุมในเรือนจำ/ทัณฑสถานยังมีจำนวนน้อยเกินไปซึ่งอาจมีผลต่อกระบวนการฟื้นฟูผู้ต้องขัง การให้ความสำคัญในการจำแนกผู้ต้องขังในคดีความมั่นคงกับคดีทั่วไปทั้งที่ภูมิหลังแตกต่างกันยิ่งน้อยมาก เพียงแต่อาจแบ่งแยกเฉพาะประเภทความผิด ในขณะที่คดีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ล้วนแต่เป็นผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นผู้นำศาสนาที่เคร่งครัด ซึ่งเรือนจำยังรวมกลุ่มไว้ด้วยกัน การซ้อมทรมานผู้ต้องขังมาจากการใช้กฎหมายพิเศษเมื่อถูกส่งตัวเข้าสู่เรือนจำยังไม่มีมาตรการตรวจสอบว่าผู้ต้องขังได้รับการซ้อมทรมานมาก่อนหรือไม่ ทำให้ญาติของผู้ต้องขังเข้าใจผิดถึงการดูแลของเรือนจำและอาจขาดความเชื่อมั่นได้ จึงควรมีมาตรการตรวจสอบการทำร้ายร่างกายก่อนเข้าสู่เรือนจำอย่างเคร่งครัดและโปร่งใส การรักษาพยาบาลอาจจะยังไม่ดีพอเพราะจะนำไปรักษายังสถานพยาบาลข้างนอกต้องเป็นกรณีที่ร้ายแรงเท่านั้น ซึ่งอาจเกิดจากอัตรากำลังในการดูแลผู้ต้องขังนอกสถานที่ต้องใช้จำนวนมาก ในประเด็นการแต่งกายหากสามารถแต่งกายรัดกุมตามหลักศาสนา ในเวลาออกไปข้างนอกไม่เข้าไปศาลหรือทำงานสาธารณะภายนอก ก็จะสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นอัตลักษณ์ของพี่น้องมุสลิมได้มากขึ้น ในประเด็นอาหารการกินผู้ต้องขังที่นับถือศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่เรือนจำ/ทัณฑสถานจะให้ผู้ต้องขังที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นผู้ปรุงอาหารซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้ต้องขังที่นับถือศาสนาพุทธซึ่งเป็นผู้ต้องขังส่วนน้อยได้ จึงควรแยกครัวการปรุงอาหารในเรือนจำอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน/ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน มีการจำแนกเด็กและเยาวชนอย่างชัดเจน โปรแกรมฟื้นฟูของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน แต่อย่างไรก็ตามในคดีเกี่ยวกับความมั่นคงยังไม่มีมีการจำแนกเด็กหรือเยาวชน มีเพียงการจำแนกตามฐานความผิดเช่น คดีพยายามฆ่า คดีทำร้ายร่างกาย คดีลักทรัพย์ ส่วนใหญ่แล้วผู้ปกครองหรือญาติจะเชื่อมั่นที่จะให้บุตรหลานเข้ามาฝึกและอบรมเพื่อเปลี่ยนแปลงนิสัยสภาพจิตใจเพราะเห็นว่าเด็กและเยาวชนจะกระทำความผิดซ้ำและผู้ปกครองเองก็ไม่สามารถดูแลอบรมได้ จึงปล่อยให้ถูกดำเนินคดีตามกฎหมายและสภาพสังคมหรือสิ่งแวดล้อมของเด็กและเยาวชนเองก็มีส่วนสำคัญที่เด็กและเยาวชนต้องถูกส่งตัวมาฝึกและอบรมเพราะผู้ปกครองเองก็ไม่ต้องการให้อยู่ในสังคมเดิม ๆ การสร้างความเชื่อมั่นของสถานพินิจเด็กและเยาวชนควรประสานกับหน่วยงานอื่นที่สามารถรับช่วงในการให้เยาวชนเข้าไปทำงานในหน่วยงานวิชาชีพต่อไปเพื่อไม่ให้เด็กและเยาวชนมีเวลาว่างไปกระทำ ความผิดหรือยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีกเพราะส่วนใหญ่ก็จะเป็นคดีเกี่ยวข้องกับยาเสพติดสำนักงานคุมประพฤติ การให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปสืบเสาะอาจได้ข้อมูลที่ไมเพียงพอ ซึ่งปัจจุบันในจังหวัดชายแดนภาคใต้ก็จะใช้อาสาสมัครคุมประพฤติที่อยู่ในชุมชนของผู้กระทำความผิดจริงก็จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ แต่ทางสำนักงานคุมประพฤติก็ต้องฝึกอบรมการสืบเสาะข้อมูลให้มีความมาตรฐานมากยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานเจ้าหน้าที่สืบเสาะลงไปในพื้นที่ กรณีที่เด็กและเยาวชนกระทำความผิดในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้รับโอกาสในการไม่ควบคุมตัวโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 แต่อย่างไรก็ตามมีจำนวนมากเมื่อกลับไปอยู่ในชุมชนหรือพ้นจากการคุมประพฤติแล้ว ก็กลับไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก การฟื้นฟูจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับศูนย์ยุติธรรมชุมชน ผ่านอาสาสมัครคุมประพฤติที่เป็นเครือข่ายของศูนย์ยุติธรรมชุมชนจึงจำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งให้กับอาสาสมัครคุมประพฤติในการประสานกับหน่วยงานภายนอกชุมชนได้ด้วยเพื่อประโยชน์ในการสร้างงานให้กับผู้ถูกคุมประพฤติต่อไป และควรสอบถามความสมัครใจในการดำเนินกิจกรรมบริการสังคม หากผู้ถูกคุมประพฤติไม่เต็มใจรูปแบบที่ทางสำนักงานคุมประพฤติกำหนดเงื่อนไขขึ้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมเฉพาะรายบุคคล โดยการรายงานตัวน่าจะเป็นรูปแบบที่ไปพบผู้นำทางศาสนา

ในมัสยิดหรือในวัดได้ด้วย 154 SUTHIPARITHAT Vol.30 No.95 July - September 2016 สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
 ในบางกรณี ประชาชนถูกดำเนินคดีอาญาซึ่งผู้ต้องหาหรือจำเลยอยู่ระหว่างการควบคุมของภาครัฐ ญาติไม่สามารถ
 จัดการเรื่องเอกสารให้ได้ในบางคดีทำให้ต้องเสียโอกาสในการใช้สิทธิเยียวยาเกี่ยวกับทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
 หรือกรณีได้รับการเยียวยาจากหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่แล้วกรณีเกิดจากความไม่สงบเรียบร้อย หรือจาก
 สถานการณ์ความมั่นคง จะไม่ได้รับการเยียวยาอีกจะถูกตัดสิทธิไป ในส่วนการเยียวยาตามพระราชบัญญัติ
 ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 ยังดำเนินการล่าช้า
 อำนาจในการเยียวยาไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดชายแดนใต้ ทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
 เป็นหน่วยงานเพียงประสานส่งเรื่องไปยังส่วนกลางให้คณะกรรมการส่วนกลางพิจารณาอนุมัติ จึงเห็นควร
 กระจายอำนาจดังกล่าวให้เบ็ดเสร็จในงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ก็จะสร้างความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน
 ยุติธรรมจังหวัดในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ และประสานจัดการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
 ที่รวดเร็วมากขึ้น แต่ในส่วนของการช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2558 ในปัจจุบันมีการ
 มอบอำนาจให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิจารณาอนุมัติโดยตรงได้ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการช่วยเหลือให้
 สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ดีมากขึ้นจากอดีต ซึ่งจะต้องรอการอนุมัติจากส่วนกลาง ในส่วนเครือข่าย
 ยุติธรรมชุมชนยังไม่สามารถระบุนความชัดเจนของเครือข่ายถึงอำนาจหน้าที่ที่แท้จริงได้ ลักษณะการทำงาน
 เป็นไปในลักษณะของการติดตามมากกว่าการให้คำอธิบาย เสนอให้มีการฝึกอบรมความรู้กฎหมายการทำงาน
 กับชุมชนและเครือข่ายควรทำงานในเชิงรุก ซึ่งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องสร้างแรงจูงใจให้กับเครือข่ายใน
 การดำเนินงานในเชิงรุกควบคู่ไปด้วยก็จะสามารถแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ ในชุมชนได้ก็ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในการ
 อำนวยความยุติธรรมในภาพของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาศูนย์
 ยุติธรรมชุมชนก็สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนกันตัวเอง โดยในหลายศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชายแดน
 ภาคใต้ ก็ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชนได้ จึงทำให้เห็นว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
 ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี แต่บางส่วนก็ยังมี
 บทบาทเท่าที่ควร จึงน่าจะอยู่ที่ตัวเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเป็นหลักด้วยในการมองและเข้าใจหลักการ
 จิตสาธารณะในภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด
 ชายแดนภาคใต้ หน่วยงานกลุ่มสังกัดภารกิจด้านพัฒนาพฤตินิสัย คือสำนักงานคุมประพฤติ สถานพินิจและ
 คุ้มครองเด็กและเยาวชน เรือนจำหรือทัณฑสถาน และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ควรให้เครือข่ายยุติธรรม
 ชุมชนที่มีอยู่แล้วเข้าไปดูแล สอดส่องเด็กและเยาวชนหลักจากการพ้นจากการฝึกและอบรม และผู้พ้นโทษ
 จากเรือนจำหรือทัณฑสถานเพิ่มได้อีกก็จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นกับการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรม

9. กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น

กรอบแนวคิดในการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



10. วิธีการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น

1) เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1.1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

1.2) การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability Test) และได้วัดสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient - α) ซึ่งเป็นการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการวัดความสอดคล้องภายในซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) สูตรที่ใช้คำนวณ (สุวิมล ติรกานนท์, 2553, หน้า 156)

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

n = จำนวนข้อในเครื่องมือ

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ในการศึกษาวิจัยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นเป็นที่น่าพอใจและสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยได้ โดยในการสำรวจความเชื่อมั่นครั้งนี้ ทดสอบแบบสำรวจได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.96 จึงถือว่าแบบสำรวจฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสามารถใช้สำรวจได้

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

11.1) จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยกำหนดข้อความคำถามจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจประเด็นความเชื่อมั่นของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) นำแบบสำรวจเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- (2) นำแบบสำรวจไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้
- (3) นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

12. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่นต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ปปง.

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า สูตร} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นมากที่สุด

13. ผลการสำรวจความเชื่อมั่น

ผลการสำรวจความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์ นำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ดังนี้

แบบสำรวจความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		
- ประชาชน	639	50.76
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน AML/CFT	239	18.98
- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	381	30.26
- Missing	-	-
รวม	1,259	(100.00)
เพศ		
- ชาย	535	42.50
- หญิง	724	57.50
- Missing	-	-
รวม	1,259	(100.00)
อายุ		
- 25 - 30 ปี	29	2.30
- 31 - 35 ปี	43	3.41
- 36 - 40 ปี	233	18.50
- 41 - 45 ปี	437	34.70
- 46 - 50 ปี	412	32.72
- 51 - 55 ปี	74	5.87
- 56 - 60 ปี	17	1.40
- มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	0.00	0.00
- Missing	14	1.10
รวม	1,259	(100.00)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	5.24
- ปริญญาตรี	839	66.64
- ปริญญาตรีโท	326	25.90
- ปริญญาเอก	22	1.75
- อื่น ๆ	2	0.16
- Missing	4	0.32
รวม	1,259	(100.00)
อาชีพ		
- รับจ้าง	446	35.42
- พนักงานบริษัท	146	11.60
- ข้าราชการ	427	33.92
- พนักงานราชการ	53	4.20
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	84	6.67
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	2.06
- เกษตรกร	23	1.83
- ค้าขาย	26	2.06
- อื่น ๆ	28	2.24
รวม	1,259	(100.00)

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,259 คน จำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้

กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 639 คน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT จำนวน 239 คน และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. จำนวน 381 คน

เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,259 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 724 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เป็นเพศชาย จำนวน 535 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 45 ปี มากที่สุด จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาคือช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 32.72 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 5.87 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41 ช่วงอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ช่วงอายุ 65 - 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และไม่ระบุอายุ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

การศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 839 คน คิดเป็นร้อยละ 66.64 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 22 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.75 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.16 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 อาชีพข้าราชการ จำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 33.92 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย อาชีพละจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 อาชีพเกษตรกร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
อาชีพ		
1. ธนาคาร	106	27.82
2. ซื้อขายที่ดิน	21	5.51
3. สหกรณ์	5	1.31
4. โรงแรม/รีสอร์ท	21	5.51
5. รับแลกเปลี่ยนเงินตรา	52	13.65
6. ซื้อขายรถยนต์	17	4.46
7. โฟแนนซ์	20	5.25
8. สถาบันการเงินตามกฎหมายอื่น	21	5.51
9. ค้าทอง นาก เพชร พลอย	32	8.41
10. การท่องเที่ยว	14	3.67
11. ตลาดหลักทรัพย์	13	3.41
12. ประกันภัย/ประกันชีวิต	26	6.82
13. เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน	7	1.85
14. ค้าของเก่า	12	3.15
15. สินทรัพย์ดิจิทัล	14	3.67
16. อื่น ๆ	0.00	0.00
รวม	381	(100.00)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
อาชีพ		
1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12	3.15
2. พนักงานบริษัท	369	96.85
3. อื่นๆ	0.00	0.00
รวม	381	(100.00)

อาชีพกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธนาคารมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82 อาชีพรับแลกเปลี่ยนเงินตรา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 อาชีพค้าทอง นาก เพชร พลอย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 อาชีพประกันภัย/ประกันชีวิต จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ

6.82 อาชีพซื้อขายที่ดิน อาชีพโรงแรม/รีสอร์ท และประกอบอาชีพสถาบันการเงินตามกฎหมายอื่น อาชีพละ
จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51 อาชีพไฟแนนซ์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 อาชีพซื้อขายรถยนต์
จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล และอาชีพธุรกิจการท่องเที่ยว
อาชีพละจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ประกอบอาชีพซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 3.41 ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ประกอบอาชีพที่ปรึกษาทางการเงิน
จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 และประกอบอาชีพสหกรณ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ซึ่งส่วนใหญ่
เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 96.85 และเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.15

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง. ภาพรวม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ภาพรวม (ร้อยละ)
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่	จำนวน	(ร้อยละ)
- รู้จัก	1,251	99.36
- ไม่รู้จัก	8	0.64
รวม	1,259	(100.00)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	กลุ่มประชาชน		กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน		ภาพรวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
- รู้จัก	632	(98.90)	239	(100)	380	(99.74)	1,251	(99.36)
- ไม่รู้จัก	7	(1.10)	-	(0.00)	1	(0.26)	8	(0.64)
รวม	639	(100.00)	239	(100.00)	381	(100.00)	1,259	(100.00)

จากตารางที่ 4 - 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,259 คน ของการทราบถึงภารกิจ ของสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

ประชาชนที่รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 632 คน ร้อยละ 98.90 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 7 คน ร้อยละ 1.10

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 239 คน ร้อยละ 100

กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 380 คน ร้อยละ 99.74 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 8 คน ร้อยละ 0.26

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของสำนักงาน ปปง. ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง.	589	46.78
- วิทยุ/โทรทัศน์	606	48.13
- รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	550	43.68
- Social Media/Facebook	537	42.80
- ติดต่อด้วยตนเอง	442	35.10
- การอบรมจากสำนักงาน ปปง.	540	42.89
- อื่น ๆ	311	24.70

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,259 คน รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 606 คน คิดเป็นร้อยละ 48.13 รู้จักผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 589 คน คิดเป็นร้อยละ 46.78 รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 550 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68 รู้จักจากการเผยแพร่ความรู้ อบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 540 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 รู้จักผ่าน Social Media/Facebook จำนวน 537 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 442 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 และอื่น ๆ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ภาพรวม (ร้อยละ)
เมื่อนึกถึงบทบาท/หน้าที่ที่สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ความยุติธรรม	519	(41.22)
- ความเป็นธรรม	504	(40.03)
- ความสุจริต	511	(40.58)
- ความโปร่งใส	517	(41.06)
- ความรับผิดชอบ	460	(36.53)
- ความซื่อสัตย์	455	(36.13)
- มีความน่าเชื่อถือ	442	(35.10)
- มีประสิทธิภาพ	428	(33.99)
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น	413	(32.80)
- อื่น ๆ	340	(27.00)

จากตารางที่ 7 เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องใดมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม จำนวน 519 คน ร้อยละ 41.22 ความโปร่งใส จำนวน 517 คน ร้อยละ 41.06 ความสุจริต จำนวน 511 คน ร้อยละ 40.58 ความเป็นธรรม จำนวน 504 คน ร้อยละ 40.03 ความรับผิดชอบ จำนวน 460 คน ร้อยละ 36.53 ความซื่อสัตย์ จำนวน 455 คน ร้อยละ 36.13 ความน่าเชื่อถือ 442 คน ร้อยละ 35.10 มีประสิทธิภาพ จำนวน 428 คน ร้อยละ 33.99 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น 413 คน ร้อยละ 32.80 และอื่น ๆ จำนวน 340 คน ร้อยละ 27.00

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลัก
ด้านธรรมาภิบาล ภาพรวม

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตาม ภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ด้านประสิทธิภาพ			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.22	.677	84.40
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	4.19	.675	83.80
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.09	.700	81.80
รวม	4.16	.372	83.20
ด้านประสิทธิผล			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.20	.679	84.00
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.17	.671	83.40
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.13	.676	82.60
รวม	4.16	.369	83.20
ด้านการตอบสนอง			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.21	.687	84.20
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	4.18	.667	83.60
รวม	4.19	.453	83.80
ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.22	.690	84.40
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่างๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.18	.642	83.60
รวม	4.20	.440	84.00
ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ่มเเบาะแส อย่างชัดเจน	4.20	.699	84.00
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.16	.645	83.20
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน	4.05	.722	81.00
รวม	4.13	.386	82.60

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตาม ภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น \bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความเชื่อมั่น
ด้านหลักนิติธรรม			
1. สำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.21	.682	84.20
2. สำนักงาน ปปง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.673	82.20
3. สำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับ ประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.14	.701	82.80
4. สำนักงาน ปปง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ของสำนักงาน ปปง. ได้ทุกช่องทาง	4.08	.691	81.60
รวม	4.13	.341	82.60
ด้านความเสมอภาค			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของ ประชาชนเป็นสำคัญ	4.16	.690	83.20
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่างๆ (การอบรมให้ความรู้ด้าน กฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอายุัดทรัพย์สิน ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ปปง.	4.15	.644	83.00
รวม	4.15	.460	83.00
ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ			
1. สำนักงาน ปปง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.20	.691	84.00
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.11	.655	82.20
รวม	4.15	.457	83.00
ด้านการกระจายอำนาจ			
1. สำนักงาน ปปง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อ สถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.19	.694	83.80
2. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.17	.642	83.40
รวม	4.17	.450	83.40
ด้านคุณธรรม/จริยธรรม			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.23	.698	84.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	.660	83.00
รวม	4.18	.462	83.60
ผลรวมทั้ง 10 ด้านของภาพรวม	4.16	.216	83.20

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล ภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 83.20

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถามภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน และมีความเชื่อมั่นในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ร้อยละ 84.40 มีความเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด และสำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.21$) ร้อยละ 84.20 ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ หน่วยงานได้มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.05$) ร้อยละ 81.00

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล กลุ่มประชาชน

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น \bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความเชื่อมั่น
ด้านประสิทธิภาพ			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.28	.657	85.00
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	4.33	.621	86.60
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.16	.686	83.20
รวม	4.26	.335	85.00
ด้านประสิทธิผล			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.25	.665	85.20
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.26	.636	85.20
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.18	.678	83.60
รวม	4.23	.353	84.60
ด้านการตอบสนอง			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.31	.650	82.60
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	4.26	.634	85.20
รวม	4.28	.401	85.60
ด้านความรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.28	.660	85.60

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่างๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	4.21	.622	84.20
รวม	4.24	.422	84.80
ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ่มเบาะแส อย่างชัดเจน	4.19	.693	83.80
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.22	.619	84.40
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน	4.15	.698	83.00
รวม	4.18	.374	83.60
ด้านหลักนิติธรรม			
1. สำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.22	.675	84.40
2. สำนักงาน ปปง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.18	.659	83.60
3. สำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.25	.665	85.00
4. สำนักงาน ปปง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของสำนักงาน ปปง. ได้ทุกช่องทาง	4.16	.682	83.20
รวม	4.20	.320	84.00
ด้านความเสมอภาค			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ	4.23	.654	84.60
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอายุัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ปปง.	4.25	.606	85.00
รวม	4.23	.417	84.60
ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ			
1. สำนักงาน ปปง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.25	.661	85.00
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.18	.624	83.60
รวม	4.21	.426	84.20
ด้านการกระจายอำนาจ			
1. สำนักงาน ปปง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันสมัย	4.23	.681	84.60

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง			
2. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.23	.608	84.60
รวม	4.23	.429	84.60
ด้านคุณธรรม/จริยธรรม			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.29	.680	85.80
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	.634	83.60
รวม	4.23	.437	84.60
ผลรวมทั้ง 10 ด้านของกลุ่มประชาชน	4.22	.151	84.60

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 84.60

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 4.29$) ร้อยละ 85.80 สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$) ร้อยละ 85.60 เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปปง. ($\bar{X} = 4.26$) ร้อยละ 85.20 มีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิดโดยไม่มีภาระเว้น ($\bar{X} = 4.25$) ร้อยละ 85.20 ประเด็นคำถามที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละ 82.60

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่องทาง AML/CFT

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตาม ภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ด้านประสิทธิภาพ			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจาก การฟอกเงิน	4.12	.694	82.40
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	3.90	.692	78.00
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและ ประชาชนเป็นสำคัญ	3.89	.691	77.80
รวม	3.96	.379	79.20
ด้านประสิทธิผล			

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตาม ภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีภาระเว้น	4.08	.694	81.60
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.96	.689	79.20
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	3.99	.655	79.80
รวม	4.00	.381	80.00
ด้านการตอบสนอง			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติภารกิจตาม หลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.05	.703	81.00
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	4.01	.680	80.20
รวม	4.03	.490	80.60
ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึง บริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.09	.718	81.80
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้าน กฎหมายพอกเงินและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.11	.670	82.20
รวม	4.09	.477	81.80
ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ้งเบาะแส อย่างชัดเจน	4.15	.723	83.00
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบ อย่างเคร่งครัด	4.06	.674	81.20
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ ประชาชน	3.85	.711	77.00
รวม	4.01	.397	80.20
ด้านหลักนิติธรรม			
1. สำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.15	.699	83.00
2. สำนักงาน ปปง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	3.96	.687	79.20
3. สำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับ ประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.02	.705	80.40
4. สำนักงาน ปปง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ของสำนักงาน ปปง. ได้ทุกช่องทาง	3.93	.689	78.60
รวม	4.01	.371	80.20
ด้านความเสมอภาค			

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตาม ภารกิจหลักด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น \bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความเชื่อมั่น
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของ ประชาชนเป็นสำคัญ	4.03	.716	80.60
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้าน กฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอายุทรัพย์สิน ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ป.ป.ง.	3.97	.670	79.40
รวม	4.00	.493	80.00
ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความ เป็นธรรม	4.06	.717	81.20
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	3.95	.669	79.00
รวม	4.00	.486	80.00
ด้านการกระจายอำนาจ			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อ สถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.05	.709	81.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.00	.686	80.00
รวม	4.02	.478	80.40
ด้านคุณธรรม/จริยธรรม			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.06	.714	81.20
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	.696	80.40
รวม	4.03	.496	80.60
ผลรวมทั้ง 10 ด้านของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT	4.01	.255	80.20

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 80.20

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ การกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการแจ้งเบาะแส อย่างชัดเจน และสำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการจัด กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ร้อยละ 83.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน ($\bar{X} = 4.12$) ร้อยละ 82.40 เจ้าหน้าที่สำนักงานปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและ มาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.11$) ร้อยละ 82.20 สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.09$) ร้อยละ 81.80 และประเด็นคำถามที่

มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.85$) ร้อยละ 77.00

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลัก ด้านธรรมาภิบาล กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลัก ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ด้านประสิทธิภาพ			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.09	.708	81.80
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.86	.677	77.20
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	3.85	.689	77.00
รวม	3.96	.379	79.20
ด้านประสิทธิผล			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.07	.707	81.40
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.90	.683	78.00
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	3.96	.676	79.20
รวม	4.00	.381	80.00
ด้านการตอบสนอง			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.03	.711	80.60
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	3.99	.685	79.80
รวม	4.03	.490	80.60
ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.04	.743	80.80
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.07	.681	81.40
รวม	4.09	.477	81.80
ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ่มเพาะแสดอย่างชัดเจน	4.11	.732	82.20
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.00	.690	80.00
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน	3.80	.714	76.00
รวม	4.01	.397	80.20
ด้านหลักนิติธรรม			
1. สำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.13	.712	82.60

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลัก ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความ เชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนอย่าง สม่ำเสมอ	3.93	.693	78.60
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	3.98	.718	79.60
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ทุกช่องทาง	3.87	.692	77.40
รวม	4.01	.371	80.20
ด้านความเสมอภาค			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ	3.98	.730	79.60
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการ ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด, ด้านการยึดอายุคดีทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ป.ป.ง.	3.92	.671	78.40
รวม	4.00	.493	80.00
ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.00	.738	80.00
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	3.88	.665	77.60
รวม	4.00	.486	80.00
ด้านการกระจายอำนาจ			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ อย่างต่อเนื่อง	4.00	.728	80.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	3.92	.692	78.40
รวม	4.02	.478	80.40
ด้านคุณธรรม/จริยธรรม			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	3.98	.730	79.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม - ไม่เลือกปฏิบัติ	3.90	.694	78.00
รวม	4.03	.496	80.60
ผลรวมทั้ง 10 ด้านของกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรม	4.01	.255	80.20

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. พบว่า กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 80.20

เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.13) ร้อยละ 82.60 สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ้งเบาะแสอย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.11) ร้อยละ 82.20 เจ้าหน้าที่

ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน ($\bar{X} = 4.09$) ร้อยละ 81.80 เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดโดยไม่มีภาระเว้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.07$) ร้อยละ 81.40 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ สำนักงาน ปปง. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.80$) ร้อยละ 76.00

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมายและตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ภารกิจของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล			
- ประชาชน	4.22	.151	84.60
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน AML/CFT	4.01	.255	80.20
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	4.01	.255	80.20

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งกลุ่มภาคประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 13 ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1	กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายใหม่ ต้องการให้สำนักงาน ปปง. เชิญผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รายงานเข้ารับฟังชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องและสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดความรู้ความเข้าใจได้อีกด้วย	20	20.83
2	สำนักงานควรจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอ และมีความรู้ความเข้าใจในการนำกฎหมายมาปรับใช้เพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ที่มีหน้าที่รายงาน รวมถึงศึกษากฎหมาย และคู่มือปฏิบัติของประเทศอื่น ๆ และนำมาใช้กับผู้มีหน้าที่รายงานในประเทศไทย	15	15.62
3	ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงาน ปปง. อย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ	10	10.41
4	อยากให้มียุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดียให้มากขึ้นเพราะ	8	8.33

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
	ประชาชนส่วนใหญ่จะรับข่าวสารผ่านทาง facebook หรือ Line มากกว่าสื่ออื่น		
5	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. เผยแพร่เอกสารหรือแนวปฏิบัติ หรือหากมีแก้ไขกฎหมายใหม่ ๆ ขอให้มีการอัปเดตกฎหมายฉบับใหม่ ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้มีหน้าที่รายงานฯ ยิ่งขึ้น	7	7.30
6	การอบรมให้ความรู้ของสำนักงาน ปปง. ควรจะจัดแยกเป็นแต่ละประเภทของกิจการ เนื่องจากกิจการแต่ละประเภทมีวิธีการและแนวทางปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ถ้าจัดรวมจะได้แต่ภาพกว้าง ๆ ไม่สามารถลงรายละเอียดให้เข้าใจได้อย่างถ่องแท้	6	6.25
7	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. สนับสนุนข้อมูลรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงในบัญชีรายชื่อทั้งหมดที่กฎหมายกำหนดให้ผู้มีหน้าที่รายงานต้องตรวจสอบ เพื่อลดภาระทั้งด้านค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลและด้านการปฏิบัติงานของบริษัท	6	6.25
8	อยากให้สำนักงาน ปปง. จัดศูนย์กลางรับเรื่องราวของผู้มีหน้าที่รายงานหรือประชาชน และจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลโดยเฉพาะ	5	5.21
9	อยากให้จัดกลุ่มงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องการอบรมผู้มีหน้าที่รายงานโดยเฉพาะ เนื่องจากผู้มีหน้าที่รายงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายฟอกเงินมากนัก เนื่องจากภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. หากประชาชนยังไม่เข้าใจอย่างกฎหมายว่าด้วยการฟอกเงินอย่างถ่องแท้ อาจมีความเสี่ยงที่จะเป็นความผิดอาญาตามกฎหมายฟอกเงินได้	5	5.21
10	อยากให้สำนักงาน ปปง. มี contact person เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	5	5.21
11	ในฐานะที่ สำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงานกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ความรับผิดชอบ การตอบคำถามรวมถึงการประสานงานกันให้มากกว่าในปัจจุบัน	5	5.21
12	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่แก้ไข หรือที่ออกใหม่ในช่องทางที่แพร่หลายมากกว่าในเว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. หรือใน facebook หากมีช่องทางที่ช่วยให้ผู้มีหน้าที่รายงาน หรือประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้มากกว่านี้ หรือง่ายขึ้นก็จะเป็นผลดีอย่างมาก	4	4.17
รวม		96	100.00

บรรณานุกรม

- ฉันทนา บรรพศิริโชติ. (2541). **ความขัดแย้งในสังคมไทย** : ขอบวางของการรับรู้และความเข้าใจ. กรุงเทพฯ : โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). **พจนานุกรมอังกฤษ - ไทย : ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ที่สุด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). **สามประสานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. นานาสาระจากรวมพลัง เพื่อการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2545). **ความเชื่อมั่น**. นิตยสาร ผู้จัดการ. (มกราคม). 19 (220) : 127-128.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **ธรรมรัฐแห่งชาติยุทธศาสตร์ก้าวหน้าประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). **การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance ในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ปัญญาภรณ์ศรีกุลชา. (2553). **การรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานบริการลูกค้า CAT กับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดชลบุรี**. งานวิจัยสาขาบริการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีดียาธร เทวกุล. (2545). **ธรรมาภิบาลกับความสำเร็จของ SMEs**. กรุงเทพมหานครเมย์ฟลาวเวอร์ (ประเทศไทย)
- สถาบันพระปกเกล้า. (2545) **การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี**.
รายงานการวิจัย เสนอ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2558). **การประเมินความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม**.
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2560). **พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 (ฉบับประมวล)**. รวมกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (พิมพ์ครั้งที่ 13)
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2560). **พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 (ฉบับประมวล)**. รวมกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (พิมพ์ครั้งที่ 13)
- สุจิต บุญบงการ. (2547). **ยุทธศาสตร์ (Strategy) เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance)**.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2549). **ประชาชนและธรรมาภิบาล: การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ ตันติโชติโสภณ. (2557). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2556**. กรุงเทพฯ : พรินติ้ง แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรภัทร โตธนะเกษม. (2542). การสร้าง Good Governance ในองค์กร. วารสารกสท., (ตุลาคม).
- อรพินท์ ส孚โชคชัย. (2541). สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี(Good Governance). รายงานที่ตีอาร์ไอ.
- อภิสิทธิ์ หนูนุกัถี. (2552). ธรรมนูญในองค์การภาคประชาสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration* : The development of interpersonal



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ม.ล.อ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
กันยายน 2563