

การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. ความเป็นมา	1
2. จุดมุ่งหมายของการศึกษา	2
3. ขอบเขตการสำรวจข้อมูล	2
4. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
5. ประโยชน์ที่ได้รับ	5
6. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	5
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา	18
8. สมมติฐาน	18
9. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
10. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	23
11. การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
12. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	24
13. ผลการสำรวจ	25
14. สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	41
15. บรรณานุกรม	44
16. แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.	47

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1. ความเป็นมา

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ปปง. เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 กอปรกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2556 ในการดำเนินการตามมติของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รับรายงานและแจ้งตอบการรับรายงานการทำธุรกรรม รับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เก็บรวบรวมข้อมูลติดตามตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์และประมวลผลการรายงานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ยึดหรืออายัด บริหารจัดการทรัพย์สินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เผยแพร่ความรู้จัดฝึกอบรม ช่วยเหลือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการเผยแพร่ความรู้และจัดฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือและส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลหรือสนับสนุนในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศ

และเนื่องจากสำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. เพื่อการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องของประชาชน ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การได้รับความร่วมมือการสนับสนุนจากหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ (Public Sector) ภาคเอกชน (Private Sector) รวมถึงภาคประชาชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างๆ (Civil Society) การที่สำนักงาน ปปง. จะได้รับการสนับสนุนหรือได้รับความร่วมมือดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค สุจริต มีกฎเกณฑ์ กติกาที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ซื่อสัตย์ รวมถึงมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้ จนได้รับความเชื่อมั่น ศรัทธาจากประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. รวมถึงการยอมรับของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ปปง. อยู่ในระดับสูง สำนักงาน ปปง. ย่อมได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ในขณะที่เดียวกันหากระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำย่อมส่งผลกระทบในทางตรงกันข้ามทำให้สำนักงาน ปปง.

ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน ปปง. ได้ให้บริการแก่ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแส รับและส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินการรับรู้และเข้าใจรวมถึงภาพลักษณ์ของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2560 - 2563) ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ 2560 สำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ ให้มีการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จึงเห็นควรมีการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นต่อไป

2. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน 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 42 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลมาตรการด้าน AML/CFT จำนวน 12 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) ศาลยุติธรรม (ศาลแพ่ง)
- (2) ศาลอาญา
- (3) ศาลอุทธรณ์
- (4) ศาลฎีกา
- (5) สำนักงานอัยการสูงสุด (อาชญากรรมข้ามชาติ)
- (6) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ม.3(6), (8), (9), (10), (11), (12), (๑6), (17), (18), (21))
- (7) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (อาญารฐานฟอกเงิน)
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. (ม. 3(5))
- (9) สำนักงาน ป.ป.ท. (ม. 3(5))
- (10) สำนักงาน ป.ป.ส. (ม. 3(1))
- (11) กรมศุลกากร (ม. 3(7))

- (12) กรมสรรพากร (ภาษี)
- หน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแล FI, DNFBPs และ NPO จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ม. 3(4))
 - (2) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ม. 3(4) , (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) , ปกอ.)
 - (2) สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) (ม. 3(8) , ปกอ.)
 - (3) กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ม. 3(8) , ปกอ.)
 - หน่วยสนับสนุนอื่นๆ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่
 - (1) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
 - (2) กรมองค์การระหว่างประเทศ
 - หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงฐาน จำนวน 15 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)

(15) ศูนย์ประสานงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (อาชญากรรมข้ามชาติ)

3.3 ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 3,766 แห่ง จาก 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- (1) ธนาคาร จำนวน 36 แห่ง
- (2) บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 83 แห่ง
- (3) บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จำนวน 5 แห่ง
- (4) บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 137 แห่ง
- (5) สหกรณ์ จำนวน 3,423 แห่ง
- (6) นิติบุคคลอื่นๆ ตามมาตรา 3 (จำนวน 82 แห่ง)

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 833 แห่ง จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- (1) สำนักงานที่ดิน จำนวน 833 แห่ง

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 9,079 แห่ง จาก 10 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- (1) ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำ ที่ปรึกษาการลงทุน เคลื่อนย้ายเงินทุน จำนวน 31 แห่ง
- (2) ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ จำนวน 2,794 แห่ง
- (3) ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 2,301 แห่ง
- (4) ตัวแทน นายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1,022 แห่ง
- (5) ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 1,042 แห่ง
- (6) ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 34 แห่ง
- (7) ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 13 แห่ง
- (8) ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง
- (9) ผู้ประกอบอาชีพชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 71 แห่ง
- (10) ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 1,761 แห่ง

ด้านเนื้อหา

- ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ในภารกิจหลักตามกฎหมาย

- ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ

บ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักคุณธรรม (Ethics) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักความคุ้มค่า (Value for Money)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและการยอมรับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปปง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการพื้นฐาน ๖ ประการ ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับทราบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน 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

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

Rotter (1967) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ เป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่า
สามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

Altman & Taylor (1973) เห็นว่าความมั่นใจเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อ
ที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง จะประกอบด้วยการบริการที่มี
คุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ

Kitchen, Joanne, Tau Li and Graham (1999) เห็นว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกมั่นใจและเชื่อใจว่าอีก
ฝ่ายจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุประสิทธิผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

อาจพอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์
ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหาร
จัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

6.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่าความเชื่อถือไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะ
ความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลกระทบต่อ
ต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว
หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือ
การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชน
ไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมื
ทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD)
ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000, p28-37)
เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล

นอกจากนั้นการมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้
เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ
อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะ
ของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความ
เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี

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) การแลกเปลี่ยนเชิงความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความเชื่อถือสูงทำให้แต่ละฝ่ายสามารถมุ่งเน้นผลประโยชน์ระยะยาวจาก ความสัมพันธ์นั้น (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 การรับรู้ว่าคุณบริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือมากที่สุดและมีความซื่อสัตย์จริงใจอย่าง Larzelere and Huston (1980) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการนั้น เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ ที่มีความสำคัญอย่างสูงต่อองค์ประกอบของความสม่ำเสมอ ขีดความสามารถ 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) (Stem, 1997)

Johnson-George and Swap (1982) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ ความสมัครใจที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น Morgan and Hunt (1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของ

ความสัมพันธ์ของพันธะสัญญาและความเชื่อมั่น 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 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่เป็นธรรมนั้น เป็นการแสวงหารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุดที่สามารถเกิดขึ้นในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีมานานับพันปีตั้งแต่มนุษยธรรมร่วมกันอยู่ในลักษณะของสังคม นับตั้งแต่สมัยนักปราชญ์ยุคกรีก ไม่ว่าจะเป็นเพลโต (Plato) หรืออริสโตเติล (Aristotle) ลูกศิษย์ของเพลโต รวมถึงนักคิด นักเขียนอีกหลายคนทั้งในยุคกรีก ยุคฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม (Renaissance) ได้เสนอรูปแบบการเมืองการปกครองที่ดี จนกระทั่งยุคใหม่ที่เป็นยุคแห่งการใช้เหตุและผลได้ส่งเสริมและสนับสนุนหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่รัฐมีอำนาจอธิปไตยสูงสุด โดยมีระบบราชการเป็นกลไกในการบริหารประเทศ แต่เนื่องจากระบบราชการมีขนาดใหญ่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นที่สลับซับซ้อน มีขั้นตอนและกระบวนการทำให้ระบบการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในสังคมตะวันตกตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามวางกรอบกติกาหรือแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความเป็นธรรม โปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งเรียกรวมหรือกติกาดังกล่าวว่าเป็นธรรมาภิบาล (Good Governance) นักวิชาการเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีการปฏิรูปหรือปรับปรุงการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล นอกจากนั้นหน่วยงานระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (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-Saharan Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานยุคแรกที่มีการกล่าวถึงความสำคัญของการมี

ธรรมาภิบาลและการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ ต่อมาเมื่อมีผลการศึกษาของกองทุนการเงินระหว่างประเทศในการให้ประเทศต่างๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศเหล่านั้นต้องมีธรรมาภิบาลและการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองสามารถพัฒนาไปสู่เสถียรภาพได้รวดเร็วและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินทร์ ส孚โชคชัย, 2541, หน้า 4) ส่วนของธนาคารพัฒนาเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระหว่างประเทศ ได้กล่าวถึงนิยามและองค์ประกอบของธรรมาภิบาลว่าหมายถึง กระบวนการจัดการและกระบวนการเพื่อพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วยหลักการตรวจสอบได้ (Accountability) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคงเส้นคงวาของกฎระเบียบ (Predictability) หลักความโปร่งใส (Transparency) (Asian Development Bank, 1995, p.3-11) แนวคิดหลักด้านธรรมาภิบาลของธนาคารพัฒนาเอเชีย ได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศของกลุ่มประเทศเอเซียตะวันออกเฉียงใต้และเอเซียตะวันออกเฉียงใต้ที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยเฉพาะประเทศอินโดนีเซีย สาธารณรัฐเกาหลี รวมถึงประเทศไทยที่ได้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 (พ.ศ.2540)

ในปี ค.ศ. 1996 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้มีมติที่จะเผยแพร่หลักการธรรมาภิบาล ด้วยวิธีการให้คำแนะนำและใช้หลักการนี้เป็นเงื่อนไขในการให้ความช่วยเหลือต่อประเทศที่ต้องการกู้ยืมเงินผ่านการแสดงหนังสือเจตจำนง 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) ซึ่งเป็นมิตีย่อยในประเด็นย่อยของหลักนิติธรรม (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 หนูนาคดี, 2552, หน้า 18)

เห็นได้ว่ากองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก รวมถึงธนาคารพัฒนาเอเชียเป็นองค์กรหลักและสำคัญที่ได้นำธรรมาภิบาลมาใช้กับประเทศสมาชิกผ่านความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไข

สำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน โดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารหรือการปกครองประเทศให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

6.5 ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Good Governance ซึ่งองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (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) ภาระรับผิดชอบ (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 ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน

ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีกลไกของรัฐที่มีความแข็งแกร่ง มีการบริหารที่เป็นธรรม โดยจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) การตรวจสอบได้ (Accountability) และ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์, 2549, หน้า 30-33) เช่นเดียวกับ ชีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 61-70) เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมาภิบาลแห่งชาติ หรือ Governance โดยให้คำจำกัดความคำว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการปกครองประเทศที่เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้มีนักวิชาการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าคำว่า ธรรมรัฐ อาจสร้างความสับสนที่อาจสื่อความหมายในลักษณะที่มองว่ารัฐเท่านั้นที่มีหน้าที่บริหารจัดการบ้านเมือง 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 บำรุงรักษาสังคมและบ้านเมืองที่ดีอันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐและรัฐบาล ที่มีใช้ส่วนราชการ 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 การเมืองและสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 11) เห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงกรอบในการบริหารจัดการของ องค์กรต่าง ๆ

ปรีดียธ 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 การบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความโปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบ (Accountable) ซื่อสัตย์ ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) เท่าเทียมกัน (Equitable) และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

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

ในส่วนของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถูกกำหนดไว้ใน หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐาน แห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาขยายผลต่อไปได้ โดยเฉพาะใน เรื่องของการบริหารจัดการประเทศ ดังจะเห็นได้จากการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติในภาครัฐ โดยได้ กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดไว้ว่า

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่าย ธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไขเยียวยา ภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและควมมี ส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

2. ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลัก สำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

6.7 หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการการทำงานซึ่งหากนำมาใช้เพื่อการ 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 ที่ให้ความสำคัญกับ หลักการพื้นฐาน 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 และทำการพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น 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 ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรงเมื่อพิจารณาของคุณธรรมจึงควรพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

(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) ความโปร่งใสด้านให้คืน ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีคำตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- มีคำตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- มีคำตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์
- มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

(3) ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- มีวิธีการพิจารณาโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
- มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำความผิดที่มีประสิทธิภาพ
- หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง
- มีการปราบปรามผู้ทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

(4) ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

- ประชาชนได้เข้ามารู้ 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 ที่เกี่ยวข้องกับการใบอนุญาตอุตสาหกรรม เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

(4) ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นที่สูงที่สุดของการมีส่วนร่วม คือระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมและได้มีการพัฒนาสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น จนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด

หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

หลักความรับผิดชอบมีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงานหรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองของการปฏิบัติถือว่า สำคัญรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักการย่อย 6 ประการ ได้แก่

- (1) การมีเป้าหมายที่ชัดเจน
- (2) ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน
- (3) การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ
- (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

6.8 อำนาจหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ตามนัยมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดว่า “ให้จัดตั้งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ป.ป.ง.” ขึ้น เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเปนนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ คณะกรรมการธุรกรรมและปฏิบัติงานธุรกรรมอื่น
(2) รับรายงานการทำธุรกรรมที่ส่งให้ตามหมวด ๒ และแจ้งตอบการรับรายงาน รวมทั้ง การรับรายงานและข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ใดมาโดยทางอื่น

(3) รับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น หรือตามข้อตกลงที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างหน่วยงานในประเทศหรือต่างประเทศ

(3/1) กำหนดแนวทางปฏิบัติกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ของผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงานตามหลักเกณฑ์วิธีการ และแนวปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(3/2) ประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเพื่อจัดทำนโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเสนอต่อคณะกรรมการและคณะรัฐมนตรี รวมทั้งแจ้งผลการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวไปยังหน่วยงานกำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา ๑๓ และมาตรา ๑๖ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการใดๆ ในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินหรือการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(3/3) จัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(3/4) แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 ซึ่งไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายไปยังหน่วยงานกำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(3/5) ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(4) เก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ และวิเคราะห์รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม และประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(5) เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

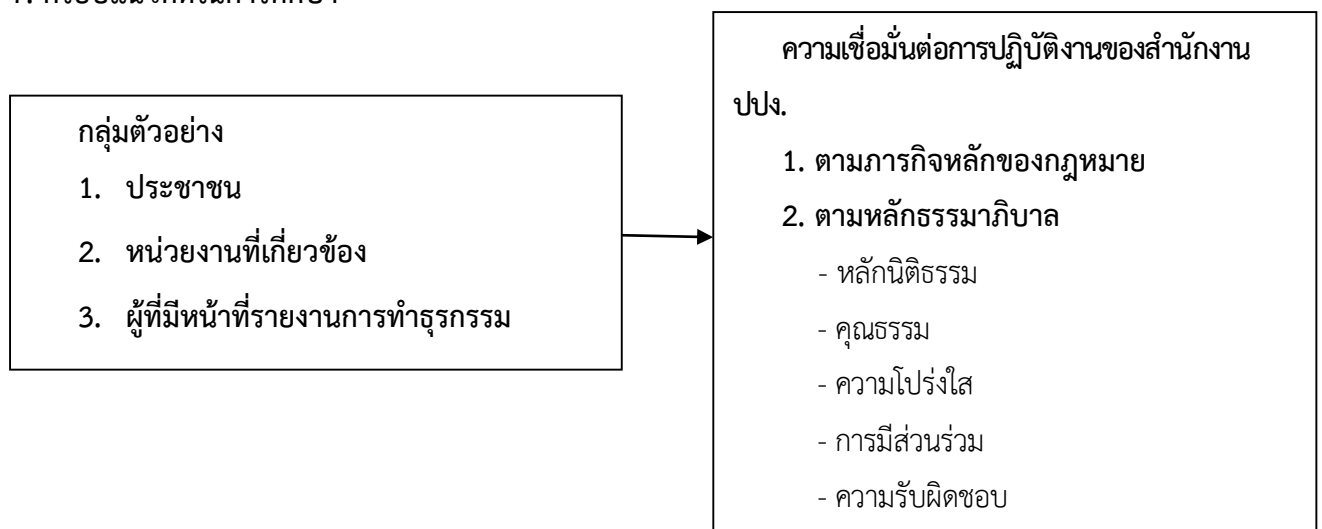
(6) จัดให้มีโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ หรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการจัดโครงการดังกล่าว

(7) ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่น

6.9 อำนาจหน้าที่สำนักงาน ปปง. ตามนัยมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) ให้คำแนะนำหรือชี้แจงแนวทางการปฏิบัติแก่ผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
- (2) กำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ รวมถึงการดำเนินคดีกับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้
- (3) รับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น
- (4) เก็บรวบรวมข้อมูลและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการยึดอายัด หรือริบทรัพย์สินตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่น

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา



8. สมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ที่แตกต่างกัน

9. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

9.1 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 42 หน่วยงาน ประกอบด้วย
 - หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลมาตรการด้าน AML/CFT จำนวน 12 หน่วยงาน ได้แก่ ศาลยุติธรรม ศาลอาญา ศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ส. กรมศุลกากร และกรมสรรพากร
 - หน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแล FI, DNFBPs และ NPO จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการ

กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 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 15 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมทรัพยากรธรณี กรมป่าไม้ กรมประมง สำนักงานปฏิรูปที่ดิน กระทรวงกลาโหม สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และศูนย์ประสานงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(3) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,678 แห่ง ประกอบด้วย

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 3,766 แห่ง จาก 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ธนาकार จำนวน 36 แห่ง บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 83 แห่ง บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จำนวน 5 แห่ง บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 137 แห่ง สหกรณ์ จำนวน 3,423 แห่ง และนิติบุคคลอื่นๆ ตามมาตรา 3 จำนวน 82 แห่ง

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 833 แห่ง จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ สำนักงานที่ดิน จำนวน 833 แห่ง

- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 9,079 แห่ง จาก 10 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำที่ปรึกษาการลงทุน เคลื่อนย้ายเงินทุน จำนวน 31 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ จำนวน 2,794 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 2,301 แห่ง ตัวแทนนายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1,022 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 1,042 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 34 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 13 แห่ง ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง และผู้ประกอบอาชีพชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 71 แห่ง และผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 1,761 แห่ง

9.2 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	5.68	8.59	69	1	1	1. กรุงเทพฯ	69
ภาคเหนือ	6.33	9.56	76	9	2	1. แม่ฮ่องสอน 2. ลำปาง	30 46
ภาคใต้	9.40	14.20	113	14	3	1. กระบี่ 2. นครศรีธรรมราช 3. สงขลา	15 51 47
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21.99	33.22	265	20	8	1. กาฬสินธุ์ 2. ขอนแก่น 3. บุรีรัมย์ 4. ยโสธร 5. สกลนคร 6. สุรินทร์ 7. ศรีสะเกษ 8. อุบลราชธานี	24 44 39 13 28 35 36 46
ภาคตะวันตก	3.43	5.18	41	5	2	1. กาญจนบุรี 2. ราชบุรี	21 20
ภาคตะวันออก	4.74	7.17	57	7	2	1. ชลบุรี 2. ระยอง	39 18

พื้นที่	จำนวนประชากร (ล้านคน)*	ร้อยละของประชากรเปรียบเทียบ กับทั้งประเทศ	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนจังหวัดในแต่ละภาค	จำนวนจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	จังหวัดที่สุ่มจับฉลากได้	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง (ชุด)
ภาคกลาง	14.62	22.08	179	21	5	1. นครปฐม 2. นนทบุรี 3. พระนครศรีอยุธยา 4. สมุทรปราการ 5. สุโขทัย	33 45 30 48 23
รวม	66.19	100	800	77	23	23	800

* ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 42 หน่วยงาน ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้ง 42 หน่วยงานๆ ละ 10 ฉบับ รวมเป็น 420 ฉบับ

(3) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,678 แห่ง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 แห่ง จากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกตามมาตราของผู้มีหน้าที่รายงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 เป็น มาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จากนั้นสุ่มตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้จำนวนที่จะใช้ในการสำรวจ และทำการสุ่มจับฉลากตัวแทนของทุกกลุ่มอาชีพ จากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 215 แห่ง รวมเป็น 600 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

มาตราที่ระบุหน่วยงานที่ต้องรายงาน	จำนวนผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	ร้อยละของประชากรเปรียบเทียบ กับทั้งหมด	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	กลุ่มอาชีพ	จำนวนแห่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง (ชุด)
มาตรา 13	3,766	27.53	230	1. ธนาคาร 2. บริษัทประกันชีวิตฯ 3. บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 4. บริษัทหลักทรัพย์ฯ 5. สหกรณ์ 6. นิติบุคคลอื่นๆ ตาม ม. 3	36 83 5 137 3,423 82	100* 20 4 20 70 16

มาตราที่ ระบุ หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	จำนวน ผู้มีหน้าที่ รายงาน การทำ ธุรกรรม	ร้อยละของ ประชากร เปรียบเทียบ กับทั้งหมด	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	กลุ่มอาชีพ	จำนวนแห่ง	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง (ชุด)
มาตรา 15	833	6.09	50	1. กรมที่ดิน	833	50
มาตรา 16	9,079	66.38	320	1. ผู้ประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำ ที่ปรึกษาการลงทุนฯ	31	15
				2. ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณีฯ	2,794	60
				3. ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือ ให้เช่าซีรยนต์	2,301	60
				4. ตัวแทน นายหน้าซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์	1,022	50
				5. ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า	1,042	50
				6. ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วน บุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	34	15
				7. ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิต อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	13	5
				8. ผู้ประกอบอาชีพบัตรเครดิตที่ ไม่ใช่สถาบันการเงิน	10	5
				9. ผู้ประกอบอาชีพชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	71	10
				10. ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนิน ธุรกิจทางการเงินตาม กฎหมายว่าด้วยการควบคุม การแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้ สถาบันการเงิน	1,761	50
รวม	13,678	100	600	17	13,678	600

หมายเหตุ* : เนื่องจากข้อมูลจำนวนสถาบันการเงินจะเป็นสาขาใหญ่ แต่จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ ก.พ. 2561 จะมีจำนวน
สาขาย่อยของสถาบันการเงินจำนวน 6,789 สาขา จึงเห็นควรเพิ่มจำนวนแบบสอบถามในหน่วยงานธนาคารตามสัดส่วน

10. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

10.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

10.2 การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability Test) และได้วัดสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient – α) ซึ่งเป็นการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) สูตรที่ใช้คำนวณ (สุวิมล ติรภานันท์, 2553, หน้า 156)

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

n = จำนวนข้อในเครื่องมือ

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

s_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ในการศึกษาวิจัยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นเป็นที่น่าพอใจและสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยได้ โดยในการสำรวจความเชื่อมั่นครั้งนี้ทดสอบแบบสำรวจได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.91 จึงถือว่า แบบสำรวจฉบับนี้มีความเชื่อมั่นสามารถใช้แบบสำรวจได้

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

11.1 จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยกำหนดข้อคำถามจากข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5 ข้อ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน ปปง. จำนวน 3 ข้อ และประเด็นความเชื่อมั่น จำนวน 26 ข้อ

11.2 นำแบบสำรวจเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

11.3 นำแบบสำรวจไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- (1) ประชาชนในพื้นที่ 23 จังหวัด รวมจำนวน 800 ชุด ซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ดังนี้
- จังหวัดกรุงเทพมหานคร
 - ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำปาง
 - ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา
 - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดยโสธร จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี
 - ภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดราชบุรี
 - ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง
 - ภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสุโขทัย

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 42 หน่วยงาน หน่วยงานละ 10 ชุด รวมจำนวน 420 ชุด

(3) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,678 แห่ง รวมจำนวน 600 ชุด ตามสัดส่วนใน 17 กลุ่มอาชีพ

11.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

12. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 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

(2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ ความเชื่อมั่น

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

13. ผลการสำรวจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		
- ประชาชน	571	(45.90)
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	344	(27.70)
- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	328	(26.40)
รวม	1,243	(100.00)
เพศ		
- ชาย	516	(41.50)
- หญิง	706	(56.80)
Missing	21	(1.70)
รวม	1,243	(100.00)
อายุ		
- น้อยกว่า 20 ปี	29	(2.30)
- 20 – 29 ปี	214	(17.20)
- 30 – 39 ปี	401	(32.30)
- 40 – 49 ปี	322	(25.90)
- 50 – 59 ปี	218	(17.50)
- 60 ปีขึ้นไป	48	(3.90)
Missing	11	(0.90)
รวม	1,243	(100.00)
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	192	(15.40)
- ปริญญาตรี	610	(49.10)
- สูงกว่าปริญญาตรี	356	(28.60)
- อื่น ๆ	16	(1.30)
Missing	69	(5.60)
รวม	1,243	(100.00)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
อาชีพ		
- รับจ้าง	95	(7.60)
- พนักงานบริษัท	287	(23.10)
- ข้าราชการ	393	(31.60)
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	119	(9.60)
- เกษตรกร	61	(4.90)
- ค้าขาย	58	(4.70)
- พนักงานราชการ	75	(6.00)
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	(2.30)
- อื่นๆ	92	(7.40)
Missing	34	(2.80)
รวม	1,243	(100.00)

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน จำแนกตามลักษณะของลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้ดังนี้

กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 571 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 เป็นกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40

เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 706 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 เป็นเพศชาย จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และไม่ระบุเพศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ช่วงอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ช่วงอายุ 20 -29 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และไม่ระบุอายุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 610 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 พนักงานบริษัท จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 อาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 พนักงาน

ราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
รู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่		
- ไม่รู้จัก	146	(11.70)
- รู้จัก	1083	(87.10)
Missing	14	(1.20)
รวม	1,243	(100.00)
รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง.	455	(35.80)
- วิทยุ/โทรทัศน์	632	(50.80)
- การอบรมจากสำนักงาน ปปง.	306	(24.60)
- สื่อสิ่งพิมพ์	489	(39.30)
- Social Media/Facebook	295	(23.70)
- ติดต่อด้วยตนเอง	211	(17.00)
- อื่นๆ	28	(2.30)
รวม	2,416	-

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน จำแนกตามลักษณะของการรู้จักสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

รู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่ ผู้ตอบแบบสำรวจรู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 1,083 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 ไม่รู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และไม่ระบุ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 455 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 การอบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 Social Media/ Facebook จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ติดต่อประสานงานด้วยตนเอง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และ อื่นๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน	กลุ่มประชาชน		กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
ทราบหรือไม่ว่าสำนักงาน ปปง. มีภารกิจ/หน้าที่อะไร								
- ทราบ	273	(47.80)	239	(69.50)	273	(83.20)	785	(63.20)
- ไม่ทราบ	171	(29.90)	22	(6.40)	20	(6.10)	213	(17.10)
- Missing	127	(22.30)	83	(24.10)	35	(10.70)	245	(19.70)
รวม	571	(100.00)	344	(100.00)	328	(100.00)	1,243	(100.00)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน ของการทราบถึงภารกิจ ของสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

ประชาชนทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 47.80 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 29.90

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 69.50 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 6.40

กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 83.20 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 6.10

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามภารกิจ

ข้อมูลพื้นฐาน	กลุ่มประชาชน		กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม		ภาพรวม	
	ทราบ	เข้าใจคลาดเคลื่อน	ทราบ	เข้าใจคลาดเคลื่อน	ทราบ	เข้าใจคลาดเคลื่อน	ทราบ	เข้าใจคลาดเคลื่อน
ทราบหรือไม่ว่าสำนักงาน ปปง. มีภารกิจ/หน้าที่อะไร	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	463 (81.10)	25 (4.40)	323 (93.90)	- (-)	323 (98.50)	- (-)	1,109 (89.20)	25 (2.00)
- ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	264 (46.20)	139 (24.30)	230 (66.90)	42 (12.20)	220 (67.10)	69 (21.00)	714 (57.40)	250 (20.10)
- ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	416 (72.90)	38 (6.70)	309 (89.80)	2 (0.60)	314 (95.70)	2 (0.60)	1,039 (83.60)	42 (3.40)
- เก็บรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีและยึดหรืออายัดทรัพย์สินผู้กระทำความผิด	345 (60.40)	69 (12.10)	296 (86.00)	5 (1.50)	296 (90.20)	7 (2.10)	937 (75.40)	81 (6.50)
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย	130 (22.80)	238 (41.70)	133 (38.70)	86 (25.00)	127 (38.70)	98 (29.90)	390 (31.40)	422 (34.00)
ค่าเฉลี่ย	56.68	17.84	75.06	7.86	78.04	10.72	67.40	13.20
รวม	1,618	509	1,291	135	1,280	176	4,974	820

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน จำแนกตามลักษณะของการทราบถึงภารกิจ ของสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจมากที่สุดถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คือ ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำนวนร้อยละ 89.20 และมีความเข้าใจถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คลาดเคลื่อนมากที่สุด คือ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย จำนวนร้อยละ 34.00 ทั้งนี้ ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม มีความเข้าใจมากที่สุดถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คือ ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุดคือ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย เช่นเดียวกันทั้ง 3 กลุ่ม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. จะนึกถึงเรื่องใด

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อกล่าวถึง “สำนักงาน ปปง.” ท่านนึกถึงเรื่อง/ สิ่งใด เป็นอันดับแรก (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)		
- ความยุติธรรม	174	(14.00)
- ความเป็นธรรม	94	(7.60)
- ความเป็นอิสระ	133	(10.70)
- ความโปร่งใส	457	(36.80)
- ความรวดเร็ว	30	(2.40)
- ความซื่อสัตย์	75	(6.00)
- มีความน่าเชื่อถือ	99	(8.00)
- มีประสิทธิภาพ	31	(2.50)
- มีความเป็นมืออาชีพ	52	(4.20)
- อื่นๆ	37	(3.00)
- Missing	61	(4.90)
รวม	1,243	(100.00)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,243 คน จำแนกตาม เรื่องหรือสิ่งที่นึกถึงเมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

เรื่องหรือสิ่งที่ผู้ตอบแบบสำรวจนึกถึงมากที่สุด 3 ลำดับแรก เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. ได้แก่ ความโปร่งใสมากที่สุด จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ความยุติธรรม จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ความเป็นอิสระ จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 10.70 และเรื่อง que ผู้ตอบแบบสำรวจนึกถึงน้อยที่สุดเมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. คือ ความรวดเร็วจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. การปฏิบัติงาน			
1.1 การปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต	4.04	.81	80.80
1.2 ไม่เรียกรับหรือรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น	3.91	.84	78.20
1.3 การปฏิบัติงานคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก	4.01	.83	80.20
1.4 ไม่มีพฤติกรรมที่น่าสงสัยไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	3.94	.83	78.80
1.5 การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและ การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	3.88	.91	77.60
รวม	3.96	.73	79.12
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
2.1 การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปราม การฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การ ก่อการร้าย	3.72	.93	74.40
2.2 การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ครบถ้วน	3.64	.93	72.80
2.3 การเปิดโอกาสให้สาธารณชนร่วมรับรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงแสดงทัศนะ ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา	3.65	.95	73.00
รวม	3.67	.86	73.40
3. บุคลากร			
3.1 ความรู้ความเข้าใจ ความถูกต้อง รวมถึงทักษะความชำนาญ	3.92	.81	78.40
3.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.92	.80	78.40
3.3 ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร	3.80	.85	76.00
3.4 ซื่อตรง โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่	3.91	.86	78.20
รวม	3.89	.75	77.77
ภาพรวม	3.84	.71	76.75

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้นำที่รายงานการทำธุรกรรม มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.75

และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้นำที่รายงานการทำธุรกรรมมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยแบ่งเป็นรายประเด็น ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในภาพรวมร้อยละ 79.12 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 80.80 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 77.60

2. ความเชื่อมั่นด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นในภาพรวม ร้อยละ 73.40 ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คิดเป็นร้อยละ 74.40 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 72.80

3. ความเชื่อมั่นด้านบุคลากร มีความเชื่อมั่นในภาพรวมร้อยละ 77.77 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจ ความถูกต้อง รวมถึงทักษะความชำนาญ และความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 78.40 และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 76.00

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. การปฏิบัติงาน			
- ประชาชน	3.94	.76	78.71
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.87	.72	77.33
- หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	4.08	.72	81.69
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์			
- ประชาชน	3.72	.89	74.40
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.51	.82	70.12
- ผู้นำที่รายงานการทำธุรกรรม	3.75	.83	75.05

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
3. บุคลากร			
- ประชาชน	3.88	.79	77.63
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.82	.70	76.51
- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	3.96	.72	79.29

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม มีความเชื่อมั่น ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมมีความเชื่อมั่นในระดับสูงที่สุดในทุกด้าน โดยด้านปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 81.69 ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 75.05 และด้านบุคลากรมีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 79.29 ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุดในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 77.33 ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 70.12 และด้านบุคลากรมีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 76.51

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. สำนักงาน ปปง. บังคับใช้กฎหมาย ระเบียบในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	.83	80.40
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด	4.01	.80	80.20
3. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชน	3.94	.83	78.80
4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ	4.01	.82	80.20
5. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	3.99	.82	79.80
6. สำนักงาน ปปง. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ	3.88	.88	77.60
7. การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. เป็นที่พึงของประชาชนได้	3.84	.89	76.80
8. สำนักงาน ปปง. ยึดหลักความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา	3.89	.88	77.80

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
9. สำนักงาน ป.ป.ง. มีมาตรการความปลอดภัยกรณีให้ความ ร่วมมือแจ้งข้อมูล ข่าวสารเบาะแส	3.84	.88	76.80
10. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพภายใต้ ทรัพยากรที่ได้รับ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม	3.88	.83	76.00
11. ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ป.ป.ง. ได้	3.62	.97	72.40
12. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีระบบและมี มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	3.85	.84	77.00
13. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	3.63	.98	72.60
14. สำนักงาน ป.ป.ง. มีความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อ หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้รับบริการ	3.89	.86	77.80
รวม	3.88	.73	77.57

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำความผิดมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 77.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในประเด็นที่ 1. สำนักงาน ป.ป.ง. บังคับใช้กฎหมายระเบียบในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด (\bar{x} =80.40) รองลงมาคือประเด็นที่ 2. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และประเด็นที่ 4. สำนักงาน ป.ป.ง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ (\bar{x} =80.20) และน้อยที่สุดคือประเด็นที่ 11. ประชาชนสามารถตรวจสอบปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ (\bar{x} =72.40)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ป.ป.ง. จำแนกตามรายกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{x}	S.D.	
1. ประชาชน	3.91	.75	78.13
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.76	.70	75.25
3. ผู้มีหน้าที่รายงานการทำความผิด	3.97	.71	79.33

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมมีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นฯ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.25

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นการสำรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.679	3.34	6.86	.01**
	ภายในกลุ่ม	1166	567.763	0.49		
	รวม	1168	574.442			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	2	7.06	3.35	6.70	.01**
	ภายในกลุ่ม	1148	605.24	0.53		
	รวม	1150	612.31			

*p < .05 , **p < .01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม มีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 11 และตารางที่ 12

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของหลักของกฎหมาย ของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	\bar{x}	ประชาชน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม
		3.86	3.76	3.97
ประชาชน	3.86	-	.04*	.04*
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.76		-	.00**
ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	3.97			-

*p < .05 , **p < .01

จากตารางที่ 11 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของหลักของกฎหมายของสำนักงาน ป.ป.ง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชน มีความเชื่อมั่นฯ ที่แตกต่างกับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่ระดับ .01

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ป.ป.ง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	\bar{x}	ประชาชน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม
		3.91	3.76	3.97
ประชาชนทั่วไป	3.91	-	.01**	.24
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.76	-	-	.00**
ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	3.97			-

*p < .05 , **p < .01

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ป.ป.ง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชน มีความเชื่อมั่นฯ ที่แตกต่างกับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่มีความเชื่อมั่นฯ ที่ไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นฯ ที่แตกต่างกับกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง.

เพศ	n	\bar{x}		SD		t		Sig.	
		ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล	ตามกฎหมาย	ตามหลักธรรมาภิบาล
ชาย	486	3.90	3.88	.72	.77	1.42.22	-0.22	.16	.83
หญิง	665	3.84	3.88	.69	.70				

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นฯ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักกฎหมาย และตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ประเด็นการสำรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.55	.31	.634	.67
	ภายในกลุ่ม	1155	564.85	.49		
	รวม	1160	566.40			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	5	2.32	.46	.87	.50
	ภายในกลุ่ม	1136	605.54	.53		
	รวม	1141	607.95			

*p < .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษากับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.14	1.23	2.52	.03*
	ภายในกลุ่ม	1102	537.60	.49		
	รวม	1107	543.74			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	5	6.96	1.40	2.63	.02*
	ภายในกลุ่ม	1084	573.47	.53		
	รวม	1089	580.43			

*p < .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพกับระดับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจ	ระหว่างกลุ่ม	8	4.50	.56	1.14	.33
	ภายในกลุ่ม	1130	557.46	.49		
	รวม	1138	561.96			
ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	8	5.94	.74	1.40	.20
	ภายในกลุ่ม	1116	593.94	.53		
	รวม	1124	599.87			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปจากการสำรวจ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สามารถสรุปผลการสำรวจ ได้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจฯ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัด 23 จังหวัด ส่งแบบสำรวจจำนวน 800 ฉบับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 42 หน่วยงาน ส่งแบบสำรวจ จำนวน 420 ฉบับ และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม จำนวน 600 ฉบับ รวมจำนวน 1,820 ฉบับ ได้รับแบบสำรวจตอบกลับคืน จำนวน 1,243 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับของแบบสำรวจ ร้อยละ 68.30 ซึ่งถือว่ามีความเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,243 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผล มีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,243 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 706 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 เป็นเพศชาย จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และไม่ระบุเพศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

(2) ผู้ตอบแบบสำรวจ มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ช่วงอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และไม่ระบุอายุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

(3) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 610 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

(4) อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 อาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

(5) ผู้ตอบแบบสำรวจรู้จักสำนักงาน ปปง. จำนวน 1,083 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 ไม่รู้จัก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และไม่ระบุ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

(6) รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 455 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 การอบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 Social Media/Facebook จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอื่น ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

(7) เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องความโปร่งใสมากที่สุด จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ความยุติธรรม จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ความเป็นอิสระ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 มีความน่าเชื่อถือ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ความเป็นธรรม จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ความซื่อสัตย์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีความเป็นมืออาชีพ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 อื่นๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีประสิทธิภาพ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และนึกถึงเรื่องความรวดเร็ว้น้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงาน การทำธุรกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. มีรายละเอียดดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.75 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานทุกภารกิจ ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ ร้อยละ 72 – 80 โดยภารกิจที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 80.80 และน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนครบถ้วน มีความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 72.80

(2) กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 77.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในประเด็นที่ 1. สำนักงาน ปปง. บังคับใช้กฎหมาย ระเบียบในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือประเด็นที่ 2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และ ประเด็นที่ 4. สำนักงาน ปปง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ คิดเป็นร้อยละ 80.20 และน้อยที่สุดคือประเด็นที่ 11. ประชาชนสามารถตรวจสอบปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ได้ คิดเป็นร้อยละ 72.40

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยการทดสอบค่าสถิติ ANOVAs พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยทดสอบค่าสถิติ ANOVAs พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ที่ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก และมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน โดยมีความคิดเห็นว่าประเด็นที่สำนักงาน ปปง. ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และควรปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น

2. ควรจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อให้ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงยังเป็นการสร้างความรับรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. ด้วยอีกทางหนึ่ง

3. ควรมีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

4. ควรกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบให้เป็นระบบบนพื้นฐานของความถูกต้องชัดเจน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล และความเท่าเทียมกันในกฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกคน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงาน ปง. นำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 17 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้สำนักงาน ปง. ปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ลำดับ	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง	ความถี่	ร้อยละ
1	การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และควรมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น รวมทั้งข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน ความคืบหน้าของคดีที่สำคัญหรือคดีที่เป็นคดีที่กระทบต่อสาธารณะ เป็นต้น	14	32.56
2	ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส และซื่อสัตย์	10	23.26
3	ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการฟอกเงินให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอาจลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมได้โดยการสร้างหลักสูตรการอบรมทางออนไลน์ (E-learning)	6	13.95
4	ควรมีการปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ไม่ติดขัดต่อดำเนินการ และควรมีการจัดทำสรุปการปรับปรุง เพื่อให้ทราบถึงสถานะของการปรับปรุงและง่ายต่อความเข้าใจ	6	13.95
5	ควรมีการรับฟังความเห็นจากประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ	2	4.65
6	ควรส่งเสริมให้มีการประชุม/ติดต่อประสานงาน/กำหนดแนวทางปฏิบัติงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ให้สม่ำเสมอ	2	4.65
7	ควรมีการพัฒนาระบบการรายงานทางสารสนเทศของสำนักงาน ปง. ให้มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	2	4.65
8	ควรพัฒนาระบบ Call Center ที่ให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1	2.33
รวม		43	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าประชาชนต้องการให้สำนักงาน ปง. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และควรมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น รวมทั้งข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน ความคืบหน้าของคดีที่สำคัญหรือคดีที่เป็นคดีที่กระทบต่อสาธารณะ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 32.56 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชมเชยการทำงานของสำนักงาน ปปง.

ขอชื่นชมการทำงานของสำนักงาน ปปง. ว่า เป็นหน่วยงานที่เป็นความหวังของประชาชน ในแง่ของการดำเนินการกับรายได้ที่มาจาก การประกอบอาชีพของบุคคลที่สุจริตและไม่สุจริต ซึ่งมีที่มาของรายได้แตกต่างกันในสังคม โดยไม่ให้คนที่ร่ำรวยจากการทุจริตที่ยืนในสังคมหรือได้รับการยอมรับจากสังคมได้ ทั้งนี้ประชาชนหวังว่า สำนักงาน ปปง. จะเป็นที่พึ่งแก่ประชาชนผู้สุจริตได้ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงาน ปปง. ที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง.

14. สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ในด้านการให้ความรู้ ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแส รับและส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. และเพื่อให้สำนักงาน ปปง. มีข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก (1) ประชาชนที่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ จำนวน 800 ตัวอย่าง (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 42 หน่วยงาน จำนวน 420 ตัวอย่าง และ (3) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 600 ตัวอย่าง

สำหรับเครื่องมือในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความคิดเห็น ซึ่งข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน ปปง. (3) ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย (4) ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล และ (5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสำรวจกลับคืนมาเป็นจำนวน 1,243 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับ ร้อยละ 68.30

14.1 ผลการสำรวจ

(1) ประเด็นการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ปปง.

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รู้จักสำนักงาน ปปง. มากกว่าร้อยละ 87 โดยช่องทางที่ทำให้รู้จักสำนักงาน ปปง. คือ ช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. การอบรมจากสำนักงาน ปปง. Social Media/Facebook และติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รู้จักสำนักงาน ปปง. จากการดำเนินคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชน

ส่วนภารกิจหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ที่รับรู้มากที่สุด คือ ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีและยึดหรืออายัด

ทรัพย์สินผู้กระทำความผิดมูลฐานตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตามผู้ที่ตอบแบบสำรวจยังมีความเข้าใจ ถึงสำนักงาน ป.ป.ง. ที่คลาดเคลื่อนว่า สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ที่สะท้อนให้เห็นจากการที่ผู้ตอบแบบสำรวจนึกถึงสำนักงาน ป.ป.ง. มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความโปร่งใส ความยุติธรรม ความเป็นอิสระ

(2) ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง.

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมายในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.75 มีความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งด้านที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 79.12 ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 73.40 และเมื่อพิจารณาระดับความเชื่อมั่นเป็นรายประเด็นการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมาย พบว่า การปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.80 การปฏิบัติงานคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 80.20 และไม่มีพฤติกรรมที่น่าสงสัยไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 78.80 อย่างไรก็ตามประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมายน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 72.80

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 77.57 มีความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 จากคะแนนเต็ม 5 พิจารณาเป็นรายประเด็นการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า สำนักงาน ป.ป.ง. บังคับใช้กฎหมาย ระเบียบในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และสำนักงาน ป.ป.ง. ยึดมั่นในความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ คิดเป็นร้อยละ 80.20 อย่างไรก็ตามประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถตรวจสอบปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ คิดเป็นร้อยละ 72.40

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ที่ประกอบด้วย ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำความผิด กักระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. โดยการทดสอบค่าสถิติ ANOVAs พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำความผิดมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจและตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

14.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำความผิด มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันมากนัก และมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นที่สำนักงาน ป.ป.ง. ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และควรปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ

(1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ เปิดเผยผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น

(2) ควรจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงยังเป็นการสร้างความรับรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของสำนักงาน ปปง. ด้วยอีกทางหนึ่ง

(3) ควรมีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(4) ควรกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบให้เป็นระบบบนพื้นฐานของความถูกต้องชัดเจน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล และความเท่าเทียมกันในกฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกคน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ฉันทนา บรรพศิริโชติ. (2541). **ความขัดแย้งในสังคมไทย** : ขอบวางของการรับรู้และความเข้าใจ. กรุงเทพฯ : โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). **พจนานุกรมอังกฤษ-ไทยฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ที่สุด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2543). **สามประสานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. นานาสาระจากรวมพลังเพื่อการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2545). **ความเชื่อมั่น**. นิตยสาร ผู้จัดการ. (มกราคม). 19(220) : 127-128.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **ธรรมนูญแห่งชาติยุทธศาสตร์กัญหายนะประเทศไทย**. 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) 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.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2545) **การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี**. รายงานการวิจัย เสนอ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.
- วรภัทร โตธนะเกษม. (2542). **การสร้าง Good Governance ในองค์กร**. วารสารกสท., (ตุลาคม).
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2541). **สังคมเสถียรภาพและกลไกประชาธิปไตย(Good Governance)**. รายงานที่ดีอาร์ไอ.
- อภิสิทธิ์ หนูหนักดี. (2552). **ธรรมาภิบาลในองค์การภาคประชาสังคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). **Social penetration**: The development of interpersonal relationships. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Asian Development Bank. (1995). **Governance : Sound Development Management**. Manila Philippines: Asian Development Bank.
- Dertouzos, Michael L., Richard K. Lester, and Robert M. Solow. 1989. **Made in America: Regaining the Productive Edge**. MIT Press.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). **An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships**. *Journal of Marketing*.
- Dwyer, F. R., Schur, P. H., & Oh, S. (1987). **Developing buyer-seller relationships**. *Journal of Marketing*.
- Johnson-George and Swap, . (1982) . **Measurement of Specific Interpersonal Trust : Construction and Validation of a Scale to Assess Trust in a Specific Other**.
- Ganesan, S. (1994). **Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships**. *Journal of Marketing*.
- Johnson-George and Swap, . (1982) . **Measurement of Specific Interpersonal Trust : Construction and Validation of a Scale to Assess Trust in a Specific Other**
- Larzelere, R.E.; & T.L. Huston. (1980). **The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships**. *Journal of Marriage and the Family*.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). **Relationships between Providers and user of Market Research**. *Journal of Marketing*.
- Morgan. & Hunt. (1994). **The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing**. *Journal of Marketing*,
- Rotter, J. B. (1967). **A new scale for the measurement of interpersonal trust**. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Stern D. I. (1997). **Interpreting ecological economics in the neoclassical paradigm: limits to substitution and irreversibility in production and consumption**, *Ecological Economics* 21
- Whitney, J. O. (1996). **The economics of trust : Liberating profits and restoring corporate vitality**. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

แบบสำรวจ

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

A..... (ประชาชน)

B..... (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

C..... (ผู้ที่หน้าที่รายงาน)

แบบสำรวจ

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยข้อมูลที่ได้นำไปสู่การเสนอแนะ ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการทำงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

แบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน ปปง. จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- | | | | | |
|------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> | ชาย | <input type="checkbox"/> | หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> | 20 – 29 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 30 – 39 ปี | <input type="checkbox"/> | 40 – 49 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 50 – 59 ปี | <input type="checkbox"/> | 60 ปีขึ้นไป |
| | <input type="checkbox"/> | | | |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ |

4. ข้อความคำถามสำหรับผู้ตอบที่มีอาชีพเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่รายงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 13 ,มาตรา 15 และมาตรา 16 /หากมิใช่โปรดข้ามไปทำข้อความข้อ 5.)

4.1 ธุรกิจ/บริษัทดำเนินการเกี่ยวกับ

- | | | | | |
|-----------|--------------------------|---------------------|--------------------------|---------------|
| 4.2 อาชีพ | <input type="checkbox"/> | ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> | พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ | | |

5. อาชีพ รับจ้าง พนักงานบริษัท
 ข้าราชการ พนักงานราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร ค้าขาย
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน ปปง.

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

6. ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่

- ไม่รู้จัก
 รู้จัก จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. วิทยุ/โทรทัศน์
 หนังสือพิมพ์/สื่อสิ่งพิมพ์ Social Media/Facebook
 ติดต่อประสานงานด้วยตนเอง อื่น ๆ
 การเผยแพร่ความรู้/การอบรมจากสำนักงาน ปปง.

7. ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงาน ปปง. มีภารกิจ/หน้าที่อะไร

ภารกิจ/หน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	ความคิดเห็น		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1) ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน			
2) ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด			
3) ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง			
4) เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีและยึดหรืออายัดทรัพย์สิน ผู้กระทำความผิดมูลฐานตามที่กฎหมายกำหนด			
5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย			
6) ไม่ทราบภารกิจ/หน้าที่ของสำนักงาน ปปง.			

8. เมื่อกล่าวถึง “สำนักงาน ปปง.” ท่านนึกถึงเรื่อง/สิ่งใด เป็นอันดับแรก (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ความยุติธรรม ความเป็นธรรม ความเป็นอิสระ
 ความโปร่งใส ความรวดเร็ว ความซื่อสัตย์
 มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ
 อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย

คำชี้แจง ท่านมีความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกฎหมายของสำนักงาน ปปง.

ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความแน่ใจ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและการยอมรับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปปง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ระดับความเชื่อมั่น					
5 = มากที่สุด	4 = มาก	3 = ปานกลาง	2 = น้อย	1 = น้อยที่สุด	
ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักของกฎหมาย					ระดับความเชื่อมั่น
1. การปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1.1 การปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต					
1.2 ไม่เรียกรับหรือรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น					
1.3 การปฏิบัติงานคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก					
1.4 ไม่มีพฤติกรรมที่น่าสงสัยไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ					
1.5 การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย					
2. สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	5	4	3	2	1
2.1 การเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรม ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย					
2.2 การเปิดเผยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนครบถ้วน					
2.3 การเปิดโอกาสให้สาธารณชนร่วมรับรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงแสดงทัศนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา					
3. บุคลากร	5	4	3	2	1
3.1 ความรู้ความเข้าใจ ความถูกต้อง รวมถึงทักษะความชำนาญ					
3.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 ทักษะในการประสานงานและสื่อสาร					
3.4 ซื่อตรง โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง ท่านมีความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง.

ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ระดับความความเชื่อมั่น									
5 = มากที่สุด	4 = มาก	3 = ปานกลาง	2 = น้อย	1 = น้อยที่สุด					
ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล					ระดับความเชื่อมั่น				
					5	4	3	2	1
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. มีความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้รับบริการ									

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง