



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2564

ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์  
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

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

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

กองนโยบายและยุทธศาสตร์ (นย.) ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของสำนักงาน ปปง. ระหว่างวันที่ 18 - 20 กันยายน 2562 ณ อ. บางคนที่ จ.สมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งในการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว วิทยากรได้มีข้อสังเกตการสำรวจการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ซึ่งมีผลของร้อยละความเชื่อมั่นฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด วิทยากรจึงได้เสนอแนะแนวทางให้สำนักงาน ปปง. เพื่อดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในปี พ.ศ. 2564 โดยให้ทำการสำรวจความเชื่อมั่นฯ กับกลุ่ม

ประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงาน ปปง. โดยตรง หรือทำการสำรวจฯ กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการเผยแพร่ความรู้หรือโครงการสัมมนาฯ ที่สำนักงาน ปปง. ดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ปราศจากอคติหรือปัจจัยอื่นแทรกซ้อน ที่นอกเหนือจากการให้บริการของสำนักงาน ปปง.

ดังนั้น เพื่อเป็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของสำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ 3.5.1 ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จึงเห็นควรดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐด้าน AML/CFT และผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 13 และมาตรา 16 ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากประชาชนที่อาศัยอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
3. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จากผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16
4. เพื่อนำผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อผู้บริหารสำนักงาน ปปง. อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 3. ขอบเขตการศึกษา

### ด้านประชากร

3.1 กลุ่มประชาชน ตามแผนการดำเนินการบรรยายและอภิปราย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกอบด้วยประชาชนในพื้นที่จังหวัด ดังนี้

- 3.1.1 กรุงเทพมหานคร
- 3.1.2 กำแพงเพชร
- 3.1.3 ชัยนาท
- 3.1.4 นครนายก
- 3.1.5 นครปฐม
- 3.1.6 นครสวรรค์
- 3.1.7 พระนครศรีอยุธยา

- 3.1.8 พิษณุโลก
- 3.1.9 ลพบุรี
- 3.1.10 สิงห์บุรี
- 3.1.11 สุโขทัย
- 3.1.12 อ่างทอง
- 3.1.13 อุทัยธานี
- 3.1.14 ขอนแก่น
- 3.1.15 นครพนม
- 3.1.16 นครราชสีมา
- 3.1.17 บึงกาฬ
- 3.1.18 มุกดาหาร
- 3.1.19 สกลนคร
- 3.1.20 หนองคาย
- 3.1.21 อุตรธานี
- 3.1.22 อุบลราชธานี
- 3.1.23 อำนาจเจริญ
- 3.1.24 ชุมพร
- 3.1.25 ตรัง
- 3.1.26 นครศรีธรรมราช
- 3.1.27 พังงา
- 3.1.28 พัทลุง
- 3.1.29 ภูเก็ต
- 3.1.30 สงขลา
- 3.1.31 สุราษฎร์ธานี
- 3.1.32 เชียงราย
- 3.1.33 เชียงใหม่
- 3.1.34 น่าน
- 3.1.35 พะเยา
- 3.1.36 ลำปาง
- 3.1.37 ฉะเชิงเทรา
- 3.1.38 ชลบุรี
- 3.1.39 ปราจีนบุรี
- 3.1.40 สระแก้ว
- 3.1.41 กาญจนบุรี

3.1.42 ประจวบคีรีขันธ์

3.1.43 เพชรบุรี

3.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการตามโครงการบูรณาการการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

3.2.1 สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

3.2.2 กรมสอบสวนคดีพิเศษ

3.2.3 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

3.2.4 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

3.2.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.2.6 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.)

3.2.7 กรมการจัดหางาน

3.2.8 กรมศุลกากร

3.2.9 กรมสรรพากร

3.2.10 กรมสนธิสัญญาทางกฎหมาย

3.2.11 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3.2.12 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

3.2.13 กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

3.2.14 กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

3.2.15 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

3.2.16 กระทรวงยุติธรรม

3.2.17 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

3.2.18 กรมการปกครอง

3.2.19 สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์

3.2.20 สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ

3.2.21 สำนักข่าวกรองแห่งชาติ

3.2.22 หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก

3.2.23 สำนักงานอัยการสูงสุด

3.2.24 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

3.3 หน่วยงานที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

3.3.1 หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

3.3.1.1 สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน)

- 3.3.1.2 บริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
  - 3.3.1.3 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
  - 3.3.1.4 ผู้ประกอบธุรกิจระบบบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน
  - 3.3.1.5 ผู้ประกอบธุรกิจระบบบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน
  - 3.3.1.6 นิติบุคคลเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเพื่อการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
  - 3.3.1.7 บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์
  - 3.3.1.8 สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะ
  - 3.3.1.9 นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยน (กลุ่มธุรกิจตัวแทนโอนเงินตรงต่างประเทศ (MT))
  - 3.3.1.10 นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยน (กลุ่มธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (MC) นิติบุคคล)
  - 3.3.1.11 บริษัทหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
  - 3.3.1.12 ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลและผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัลตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล
  - 3.3.1.13 บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต
  - 3.3.1.14 บริษัทประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย
  - 3.3.1.15 นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
- 3.3.2 หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย
- 3.3.2.1 ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ตามมาตรา 16 (8)
  - 3.3.2.2 ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ตามมาตรา 16 (6)
  - 3.3.2.3 ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามมาตรา 16 (10) (MC บุคคลธรรมดา)

3.3.2.4 ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการ การให้คำแนะนำ หรือการเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือการเคลื่อนย้ายเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินตามมาตรา 13 มาตรา 16 (1)

#### ด้านเนื้อหา

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

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

4.1 ได้ทราบผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

4.2 นำผลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นเสนอผู้บริหาร ได้รับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

#### 5. กลุ่มตัวอย่าง

##### 5.1 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

5.1.1 กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกเป็นพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก จากนั้นทำการสุ่มจังหวัดที่อยู่ในภูมิภาคต่างๆ ตามอัตราส่วนของประชากรเพื่อให้ได้จำนวนจังหวัดที่จะใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นฯ และทำการสุ่มจับฉลากจังหวัดตามภูมิภาค จากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าจำนวน 400 คน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 600 คน ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดต่างๆ ดังนี้

5.1.1.1 กรุงเทพมหานคร

5.1.1.2 กำแพงเพชร

5.1.1.3 ชัยนาท

5.1.1.4 นครนายก

5.1.1.5 นครปฐม

5.1.1.6 นครสวรรค์

5.1.1.7 พระนครศรีอยุธยา

5.1.1.8 พิษณุโลก

- 5.1.1.9 ลพบุรี
- 5.1.1.10 สิงห์บุรี
- 5.1.1.11 สุโขทัย
- 5.1.1.12 อ่างทอง
- 5.1.1.13 อุทัยธานี
- 5.1.1.14 ขอนแก่น
- 5.1.1.15 นครพนม
- 5.1.1.16 นครราชสีมา
- 5.1.1.17 บึงกาฬ
- 5.1.1.18 มุกดาหาร
- 5.1.1.19 สกลนคร
- 5.1.1.20 หนองคาย
- 5.1.1.21 อุตรธานี
- 5.1.1.22 อุบลราชธานี
- 5.1.1.23 อำนาจเจริญ
- 5.1.1.24 ชุมพร
- 5.1.1.25 ตรัง
- 5.1.1.26 นครศรีธรรมราช
- 5.1.1.27 พังงา
- 5.1.1.28 พัทลุง
- 5.1.1.29 ภูเก็ต
- 5.1.1.30 สงขลา
- 5.1.1.31 สุราษฎร์ธานี
- 5.1.1.32 เชียงราย
- 5.1.1.33 เชียงใหม่
- 5.1.1.34 น่าน
- 5.1.1.35 พะเยา
- 5.1.1.36 ลำปาง
- 5.1.1.37 ฉะเชิงเทรา
- 5.1.1.38 ชลบุรี
- 5.1.1.39 ปราจีนบุรี
- 5.1.1.40 สระแก้ว
- 5.1.1.41 กาญจนบุรี
- 5.1.1.42 ประจวบคีรีขันธ์



#### 5.1.1.43 เพชรบุรี

5.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ของสำนักงาน ป.ง. จำนวน 24 หน่วยงาน โดยได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ทุกหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวนไม่น้อยกว่า 400 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวน 24 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- 5.1.2.1 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)
- 5.1.2.2 กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- 5.1.2.3 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- 5.1.2.4 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- 5.1.2.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 5.1.2.6 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.)
- 5.1.2.7 กรมการจัดหางาน
- 5.1.2.8 กรมศุลกากร
- 5.1.2.9 กรมสรรพากร
- 5.1.2.10 กรมสนธิสัญญาทางกฎหมาย
- 5.1.2.11 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 5.1.2.12 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
- 5.1.2.13 กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 5.1.2.14 กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
- 5.1.2.15 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- 5.1.2.16 กระทรวงยุติธรรม
- 5.1.2.17 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- 5.1.2.18 กรมการปกครอง
- 5.1.2.19 สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- 5.1.2.20 สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ
- 5.1.2.21 สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
- 5.1.2.22 หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก
- 5.1.2.23 สำนักงานอัยการสูงสุด
- 5.1.2.24 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

5.1.3 กลุ่มหน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 21,874 แห่ง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 390 แห่ง จากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

พ.ศ. 2542 เป็น มาตรา 13 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินพ.ศ. 2542 จากนั้นสุ่มตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการสำรวจ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการสำรวจฯ ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ประชากร  
n = กลุ่มตัวอย่าง  
e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ดำเนินการคัดเลือกจังหวัดที่เป็นตัวแทนโดยวิธีจับสลาก (Lottery) เพื่อให้ได้จำนวนหน่วยงานฯ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทุกกลุ่มอาชีพที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 390 แห่ง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจฯ เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 600 แห่ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 5.1.3.1 สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน)
- 5.1.3.2 บริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
- 5.1.3.3 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
- 5.1.3.4 ผู้ประกอบธุรกิจระบบบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน
- 5.1.3.5 ผู้ประกอบธุรกิจระบบบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน
- 5.1.3.6 นิติบุคคลเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเพื่อการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
- 5.1.3.7 บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์
- 5.1.3.8 สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะ
- 5.1.3.9 นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยน (กลุ่มธุรกิจตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ (MT))
- 5.1.3.10 นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยน (กลุ่มธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (MC) นิติบุคคล)
- 5.1.3.11 บริษัทหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 5.1.3.12 ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลและผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัลตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล
- 5.1.3.13 บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต
- 5.1.3.14 บริษัทประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

5.1.3.15 นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

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

5.1.3.17 หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

5.1.3.17 (1) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินตามมาตรา 16 (8)

5.1.3.17 (2) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ตามมาตรา 16 (6)

5.1.3.17 (3) ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามมาตรา 16 (10) (MC บุคคลธรรมดา)

5.1.3.17 (4) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการ การให้คำแนะนำ หรือการเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือการเคลื่อนย้ายเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินตามมาตรา 13 มาตรา 16 (1)

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

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

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

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

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

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

7. หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

8. หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบ ในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

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

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

## 7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่น

เพื่อให้ทราบความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในเบื้องต้นจำเป็นต้องกล่าวถึง ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น ตลอดจนแนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล และกรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่นฯ โดยสังเขป ดังนี้

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

## 8. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

### 8.1 ความหมายของความเชื่อมั่น

นางสาวเกสรินันท์ ยิ้มโย และคณะ (2562) ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความมั่นใจและการสนับสนุน ที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื่อตรงและสร้างความผูกพัน ความเชื่อ มั่นในองค์กร (Organization trust) เกิดจากความเชื่อในความซื่อตรง คุณลักษณะ และความสามารถขององค์กร เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อต่อสิ่ง ๆ นั้น สิริอร วิชชาวุธ ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจในความสำคัญและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อตนเองความเชื่อมั่นนี้จะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมของบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการ

กระทำว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ ซึ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อตรงจงรักภักดี การเปิดเผย

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยมุ่งเน้นความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization trust) ที่มีต่อการดำเนินงานในระดับองค์กร จึงสรุปความหมายของความเชื่อในการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือในพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในลักษณะของการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานต่อกระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

## 8.2 แนวคิดความเชื่อมั่น

### 8.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Trust หมายถึง ความเชื่อถือ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ความมั่นใจ (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 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 และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Rotter (1967) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ เป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

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

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

อาจพอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

### 8.2.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000, p 28 - 37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล

นอกจากนั้นการมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 8.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้สร้างแรงกดดันต่อองค์กรต่าง ๆ ให้แสวงหากลยุทธ์หรือยุทธวิธีทางการแข่งขันที่สร้างสรรค์และยืดหยุ่นมากขึ้น องค์กรจำนวนมากสามารถตอบสนองต่อสิ่งท้าทายเหล่านี้ได้โดยการสร้างความสัมพันธ์เชิงร่วมมือ (Collaborative Relationships) กับลูกค้าและผู้จัดหาวัตถุดิบ (Dertouzos, Lester, & Solow, 1989 cited in Doney, & Cannon, 1997) ความสัมพันธ์เชิงร่วมมือขึ้นอยู่กับพื้นฐานของรูปแบบเชิงความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนที่มีความเชื่อถือระหว่างกันในระดับสูง (Dwyer, Schurr, & Oh, 1987; Morgan & Hunt, 1994 cited in Doney & Cannon, 1997) การแลกเปลี่ยนเชิงความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความเชื่อถือสูงทำให้แต่ละฝ่ายสามารถมุ่งเน้นผลประโยชน์ระยะยาวจากความสัมพันธ์นั้น (Ganesan, 1994 cited in Doney & Cannon, 1997) เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และลดต้นทุนการติดต่อ (Transaction Cost) (Noordewier, John, & Nevin, 1990 cited in Doney, & Cannon, 1997) ความเชื่อมั่น (Trust) เป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น (Marshall, 2000) โดย

ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินได้จากความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายจะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อลูกค้าได้รับการบริการแล้วจะมีการเปรียบเทียบกับสัญญาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อผูกมัดเพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความเชื่อมั่น คือ สภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นโดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา (Morgan, & Hunt, 1994)

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

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

##### 8.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่เป็นธรรมนั้น เป็นการแสวงหารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุดที่จะสามารถเกิดขึ้นในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีมานานับพันปี ตั้งแต่มนุษย์รวมกันอยู่ในลักษณะของสังคม นับตั้งแต่สมัยนักปราชญ์ยุคกรีก ไม่ว่าจะเป็นเพลโต (Plato) หรือ อริสโตเติล (Aristotle) ลูกศิษย์ของเพลโต รวมถึงนักคิด นักเขียนอีกหลายคนทั้งในยุคกรีก ยุคฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม (Renaissance) ได้เสนอรูปแบบการเมืองการปกครองที่ดี จนกระทั่งยุคใหม่ที่เป็นยุคแห่งการใช้เหตุและผลได้ส่งเสริมและสนับสนุนหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่รัฐมีอำนาจอธิปไตยสูงสุด โดยมีระบบราชการเป็นกลไกในการบริหารประเทศ แต่เนื่องจากระบบราชการมีขนาดใหญ่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นที่สลับซับซ้อน มีขั้นตอนและกระบวนการทำให้ระบบการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในสังคมตะวันตกตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามวางกรอบกติกา หรือแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความเป็นธรรม โปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งเรียกรวมหรือกติกาดังกล่าวว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) นักวิชาการเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีการปฏิรูปหรือปรับปรุงการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล นอกจากนั้นหน่วยงานระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) หรือธนาคารโลก (World Bank) ได้มีบทบาทสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงทศวรรษ 1980 (สถาบันพระปกเกล้า, 2545, หน้า 6) ธนาคารโลก ได้ใช้แนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้กับประเทศในซีกโลกใต้ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบลาตินอเมริกาและแอฟริกา แนวคิดธรรมาภิบาลเริ่มนำมาใช้ในรายงานของธนาคารโลก เมื่อปี ค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานยุคแรกที่มีการกล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลและการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ ต่อมาเมื่อมีผลการศึกษากองทุนการเงินระหว่างประเทศในการให้ประเทศต่าง ๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศเหล่านั้นต้องมีธรรมาภิบาลและการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองสามารถพัฒนากลับสู่เสถียรภาพได้รวดเร็วและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินทร์ สฟโชคชัย, 2541, หน้า 4) ส่วนของธนาคารพัฒนาเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระหว่างประเทศ ได้กล่าวถึง นิยามและองค์ประกอบของธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการจัดการและกระบวนการเพื่อพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วยหลักการตรวจสอบได้ (Accountability) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคงเส้นคงวา ของกฎระเบียบ (Predictability) หลักความโปร่งใส (Transparency) (Asian Development Bank, 1995, p.3 - 11) แนวคิดหลักด้านธรรมาภิบาลของธนาคารพัฒนาเอเชีย ได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศของกลุ่มประเทศเอเซียตะวันออก



และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยเฉพาะประเทศอินโดนีเซีย สาธารณรัฐเกาหลี รวมถึงประเทศไทยที่ได้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 (พ.ศ. 2540)

ในปี ค.ศ. 1996 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้มีมติที่จะเผยแพร่หลักการธรรมาภิบาล ด้วยวิธีการให้คำแนะนำและใช้หลักการนี้ เป็นเงื่อนไขในการให้ความช่วยเหลือต่อประเทศที่ต้องการกู้ยืมเงินผ่านการแสดงหนังสือเจตจำนง เงื่อนไขที่ปรากฏผูกพันมากับบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับหลักการธรรมาภิบาลของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยซึ่งได้รับผลจากปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 จำเป็นต้องยอมรับเงื่อนไขเพื่อกู้ยืมเงินมาแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ในปี ค.ศ.2000 ได้มีการประชุมระดับสูงของคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือการพัฒนา (Development Assistant Committee : DAC) ซึ่งเป็นคณะทำงานขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization Economic Cooperation and Development : OECD) ได้ระบุถึงหลักการธรรมาภิบาลตามคำนิยามของธนาคารโลกและสรุปว่าหลักการนี้ นอกจากหมายถึงการดำเนินการในกิจกรรมของรัฐบาลและรัฐสภาแล้ว ยังครอบคลุมถึงภาคประชาสังคมรวมทั้งภาคประชาชน และยังสามารถขยายธรรมาภิบาลสู่มิติด้านความคงเส้นคงวาของกฎหมาย (Predictability) ซึ่งเป็นมิตีย่อยในประเด็นย่อยของหลักนิติธรรม (Rule of Law) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริษัทภิบาล และระบบการเงินระหว่างประเทศที่เข้มแข็งและมีเสถียรภาพ (สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์, 2549, หน้า 7) นอกจากนี้แล้ว องค์การระหว่างประเทศอื่น ๆ 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 หนูนุกัถ์, 2552, หน้า 18)

เห็นได้ว่ากองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก รวมถึงธนาคารพัฒนาเอเชีย เป็นองค์การหลักและสำคัญที่ได้นำธรรมาภิบาลมาใช้กับประเทศสมาชิกผ่านความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารหรือการปกครองประเทศให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

### 8.2.5 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 ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equitable and Inclusive) การตอบสนอง (Responsive) ความโปร่งใส (Transparent) ภาระรับผิดชอบ (Accountable) และการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

สำหรับคำแปลของคำว่า Good Governance ในสังคมไทย ปรากฏครั้งแรกในจดหมายเปิดผนึกของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงรัฐบาลที่ต้องการให้นำหลัก Good Governance มาใช้จัดการกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ โดยการให้ประชาชนสามารถควบคุม ตรวจสอบ ถ่วงดุลการดำเนินงานของภาครัฐได้ ในจดหมายฉบับดังกล่าวใช้คำว่า “ธรรมรัฐ” แทนคำว่า Governance (ฉันทนา บรรพศิริโชติ, 2541, หน้า 160) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เรียก Good Governance ว่า ธรรมรัฐ หมายถึงกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชน ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีกลไกของรัฐที่มีความแข็งแกร่ง มีการบริหารที่เป็นธรรม โดยจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความโปร่งใส(Transparency) การตรวจสอบได้ (Accountability) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (สุจิตรา บุญรัตพันธ์, 2549, หน้า 30-33) เช่นเดียวกับ ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 61-70) เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมรัฐแห่งชาติ หรือ Governance

โดยให้คำจำกัดความคำว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการปกครองประเทศที่เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้มีนักวิชาการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าคำว่า ธรรมรัฐ อาจสร้างความสับสนที่อาจสื่อความหมายในลักษณะที่มองว่ารัฐเท่านั้น ที่มีหน้าที่บริหารจัดการบ้านเมือง จึงมีความพยายามแปลความหมายให้กว้างเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในภาคเอกชน หรือประชาชนเช่น มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าหมายถึง การกำกับดูแลที่ดี เช่น วรภัทร โตรณะเกษม (2542, หน้า 11) อธิบายว่า การกำกับดูแลที่ดี หมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาภายหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540

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

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

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

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

1. ต่อผู้ถือหุ้น มีหน้าที่ต้องบริหารอย่างมีกำไร มีผลตอบแทนต่อเขาอย่างดีพอ
2. ต่อองค์กร ต้องเป็นธรรมต่อองค์กร บริหารให้องค์กรอยู่ได้ เจริญเติบโตอย่าง

ต่อเนื่อง

3. ต่อพนักงาน ต้องเป็นธรรมต่อพนักงาน
4. ต่อลูกค้า ต่อสังคม
5. ต่อประเทศชาติ

สุจิต บุญบงการ (2547, หน้า 1) ให้คำนิยามธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความโปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบ (Accountable) ซื่อสัตย์ ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) เท่าเทียมกัน (Equitable) และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

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

ในส่วนของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถูกกำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาขยายผลต่อไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการประเทศ ดังจะเห็นได้จากการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติในภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ข้อ 4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดไว้ว่า

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

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

### 8.2.6 หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล

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

1. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

3. หลักประสิทธิภาพ/ค้ำค่า (Efficiency/Value for Money) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประสิทธิภาพ ที่ค้ำค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

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

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

6. หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อประชาชนมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ

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

8. หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

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

10. หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กรมสอบสวนคดีพิเศษ (2563) กรมสอบสวนคดีพิเศษ มอบหมายให้สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 วัตถุประสงค์ของการสำรวจเพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน การสำรวจโดยใช้วิธีการสำรวจแบบผสมผสาน (Mixed Method Survey)

การสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 511 ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป (ทั้งในกรุงเทพฯ และจังหวัดที่เป็นตัวแทน

ภูมิภาค (กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล ชลบุรี กาญจนบุรี ระยอง และราชบุรี ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงราย พิจิตรโลก เชียงใหม่ สุโขทัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี มหาสารคาม ขอนแก่น และสกลนคร ภาคใต้ ได้แก่ ชุมพร ภูเก็ต และสงขลา) จำนวน 2,040 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 2,551 ตัวอย่าง การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิหรือ ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ด้านสื่อสารมวลชน และผู้รับบริการ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 21 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดสำหรับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุดสำหรับประชาชนทั่วไป การสำรวจเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563 และนำเสนอผลการสำรวจให้กับผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม กรมสอบสวนคดีพิเศษ หน่วยงานในกระบวนการ ยุติธรรม และผู้ทรงคุณวุฒิ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563

ตารางสรุปภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายการทำงาน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชน ทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่าเฉลี่ย = 5)	3.98	4.03	3.55	3.89	3.54
ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม (ร้อยละ)	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภาพรวมมีความเชื่อมั่นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 75.05 โดยกลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยและ ร้อยละ ความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ เครือข่ายภาคประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 เครือข่ายการทำงานและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 และประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมมีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ และการปฏิบัติงานด้วยความ เสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยมีความประทับใจเรื่องความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดี

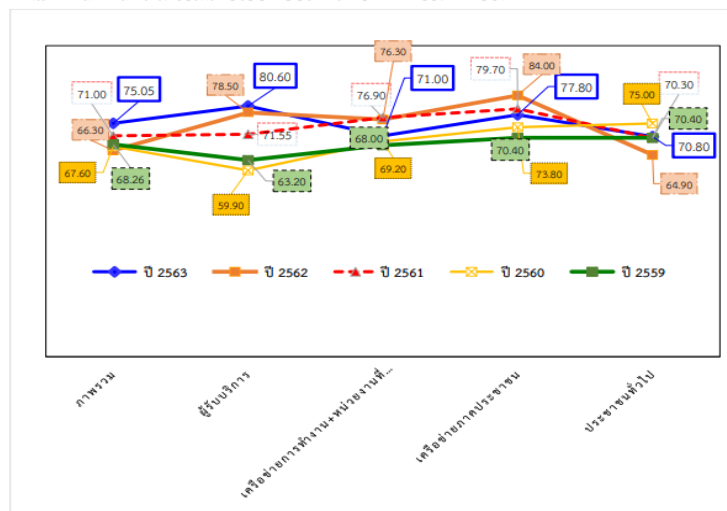
ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ มีความประทับใจในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ความเชื่อมั่น	ภาพรวม	ผู้รับบริการ	เครือข่ายการทำงาน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เครือข่าย	ประชาชนทั่วไป
ระดับความเชื่อมั่นปี 2563	75.05	80.60	71.00	77.80	70.80
ระดับความเชื่อมั่นปี 2562	66.30	78.50	76.30	84.00	64.90
ระดับความเชื่อมั่นปี 2561	77.00	71.55	76.90	79.70	70.30
ระดับความเชื่อมั่นปี 2560	67.60	59.90	69.20	73.80	75.00
ระดับความเชื่อมั่นปี 2559	68.26	63.20	68.00	70.40	70.40

จากตารางการเปรียบเทียบคะแนนความเชื่อมั่นดังกล่าว ทำให้เห็นว่าภาพรวมผลคะแนนความเชื่อมั่นในแต่ละปีมีเพิ่มขึ้น - ลดลง มีผลต่าง ร้อยละ 5 - 10 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ในช่วงเวลาที่มีการสำรวจ เนื่องจากคะแนนความเชื่อมั่นมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะคดีพิเศษ การดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สถานการณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาในการสำรวจ

แผนภาพแสดงผลความเชื่อมั่น เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2559 - 2563



จากแผนตารางจะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความเชื่อมั่นในแต่ละปีของกลุ่มผู้รับบริการ มีแนวโน้มที่เชื่อมั่นเพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่นเดียวกับเครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายภาคประชาชน

ในขณะที่ประชาชนทั่วไป (กลุ่มนี้รับข่าวจากสื่อต่าง ๆ) มีคะแนนความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น/ลดลงสลับกันไปในแต่ละปี อาจเป็นผลจากระยะเวลาการสำรวจ ช่วงเวลาในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การเกิดขึ้นหรือการดำเนินคดีพิเศษที่อยู่ในกระแสสังคมในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงหรือมีการสำรวจ และความสนใจในคดีพิเศษของประชาชนในช่วงเวลานั้น ตลอดจนวิธีหรือรูปแบบการนำเสนอข่าวของสื่อแต่ละประเภทแต่ละแขนง เป็นต้น

ผลการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ผลการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่เป็นที่รับรู้ในกลุ่มสาธารณชน ได้แก่ คดีแชร์ลูกโซ่ คดีการหายตัวของ นายบิลลี่ (นายพอลละจี รักจงเจริญ) คดีวัดพระธรรมกาย และคดีรถหรูเลี้ยงภรรยา เป็นต้น ส่วนผลงานที่เห็นว่าเกิดประโยชน์

ต่อสังคมโดยรวม คือคดีแซร์ลูโกโซ่ คดีค้ำมนุษย์/ค่าประเวณี การให้ความรู้และเตือนภัยกับประชาชนไม่ให้หลงเชื่อขบวนการหลอกลวง เป็นต้น

ปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การดำเนินคดีล่าช้า กลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน คือ ความลำบากในการเดินทางเข้ามายังกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ปัจจัยที่จะทำให้ไม่เชื่อมั่นกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ ผู้รับบริการจะไม่เชื่อมั่นหากมีความล่าช้าในการดำเนินคดี กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะไม่เชื่อมั่นหากดำเนินคดี โดยขาดความซื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้ และกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนและ ประชาชนทั่วไป จะไม่เชื่อมั่นหากกรมสอบสวนคดีพิเศษไม่มีอิสระในการทำงาน และถูกแทรกแซงทางการเมืองและผู้มีอิทธิพล

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือต้องการให้ดำเนินคดีพิเศษให้มีความรวดเร็ว นำผู้กระทำผิดมาลงโทษ มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินคดี และสิ่งที่ประชาชนทั่วไปเสนอแนะ คือ ต้องการให้รับทำคดีที่หลากหลาย เช่น คดีการเสียชีวิตของ น้องชมพู คดีการกระทำผิดของ นายบอส อยู่วิทยา และต้องการให้ดำเนินคดีพิเศษด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและไม่เลือกปฏิบัติ

#### สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย คณะกรรมการคดีพิเศษ นักวิชาการด้านกฎหมาย/กระบวนการยุติธรรม/สิทธิมนุษยชน/อาชญาวิทยา/ด้านการสื่อสารมวลชน ผู้แทนสื่อมวลชน ด้านโทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์ ผู้รับบริการจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน รวมจำนวน 21 ราย พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การบริหารจัดการภายในองค์กร ความคล่องตัวในการทำงานและการทำงานเป็นทีม ควรมีรูปแบบการบริหารองค์กรที่กระชับ (โครงสร้างของหน่วยงานภายใน ไม่ควรแยกกองตามประเภทคดี เพราะจะมีมากจนเกินไปทำให้การทำงานการประสานงานยาก หรืออาจจะต่างคนต่างทำ)

(2) การใช้ศักยภาพขององค์กรที่มีอยู่ ทั้งด้านกฎหมาย เครื่องมือ เทคโนโลยีความเชี่ยวชาญพิเศษ บุคลากร และทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ทำคดีที่เป็นคดีพิเศษตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้งโดยดำเนินงานให้เป็นไปตามความเชี่ยวชาญ

(3) การพัฒนาและสร้างเครือข่ายในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ควรใช้ความเชี่ยวชาญของแต่ละเครือข่ายในการช่วยเสริมการดำเนินคดีให้มีประสิทธิภาพ ควรเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคดีพิเศษที่เป็นเฉพาะทางของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(4) การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับคดีพิเศษที่มีประสิทธิภาพ (Big Data) เช่น การรวบรวมประเภทคดีพิเศษ ลักษณะของการเกิดอาชญากรรม แหล่งหรือพื้นที่ที่เกิดคดีพิเศษ ความเสี่ยงที่อาจจะทำให้เกิดคดีพิเศษ กลุ่มองค์กรหรือบุคคลประเภทใดที่ทำให้เกิดคดีพิเศษแต่ละประเภท ได้แนวทางหรือวิธีการดำเนินคดี อาจจะเฉพาะในไทยหรือต่างประเทศ เป็นต้น การทำ DATA Analytics เป็นการนำข้อมูลในหลาย ๆ มิติที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ หรือข้อมูลที่หลากหลายประเภทมารวมกันวิเคราะห์เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือพัฒนาการทำงานกรมสอบสวนคดีพิเศษต้องเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)



เกี่ยวกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอาชญากรรมพิเศษในประเทศและระดับโลก รูปแบบการใช้ เทคโนโลยี ต่าง ๆ ก่ออาชญากรรม หรือการนำข้อมูลจากการดำเนินคดีพิเศษที่เสร็จสิ้นแล้วมา บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทบทวน วิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันปราบปราม หรือหาข้อควรพัฒนาปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือการทำ Case study หรือการทำ Case management เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ในการทำงาน ให้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

(5) ผลงานด้านการทำคดีพิเศษ เป็นการทำความคดีพิเศษที่เป็นกระแสมากเกินไป ทำให้ ไม่เห็นภาพการทำคดีพิเศษที่มียุ่งยากซับซ้อนตามภารกิจที่แท้จริง คดีประเภทที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพลทาง การเมืองหรือผู้มีอิทธิพลอื่น ๆ คดีที่ส่งผลกระทบต่อสาธารณชน หรือประชาชนโดยรวมยังไม่ปรากฏให้เห็น เด่นชัดหรืออาจจะมีการทำความคดีแต่ยังไม่เห็น การนำเสนอผลการดำเนินคดีผ่านสื่อมวลชนเท่าที่ควร

(6) ภาพลักษณ์ขององค์กรในอดีตในการเป็นองค์กรที่เป็นเครื่องมือทางการเมือง การบริหารงานที่ไม่เป็นกลาง ไม่ซื่อสัตย์ ไม่โปร่งใส มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม มาจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนผลการดำเนินคดีในหลาย ๆ คดีไม่สามารถสั่งฟ้องหรือจับกุมผู้กระทำผิดได้ เป็นสิ่งที่ ประชาชนรับรู้และจดจำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก กรมสอบสวนคดีพิเศษต้องทบทวนและหา แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

(7) บทบาทด้านการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีน้อยมาก ควรปรับและเพิ่มการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจของ องค์กร และ การนำเสนอข้อมูลหรือนำเสนอผลการดำเนินคดีที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนให้ได้รับรู้อย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

**ข้อคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563**

**ผู้เข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการสำรวจให้ข้อคิดเห็น ดังนี้**

1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนสะท้อนผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตามความเป็นจริง ซึ่งความคิดเห็นและผลความเชื่อมั่นไม่แตกต่างจากหลายปีที่ผ่านมา

2. บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษรับรู้ และพยายามนำข้อมูลผลการสำรวจในแต่ละปี มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรมและการให้บริการ กับประชาชนให้ได้มากที่สุด โดยจะต้องนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความ เชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่งเคราะห์หาวิธีการหรือ กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการพัฒนางานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ต่อไป

3. ผู้เข้าร่วมฯ หลายท่านเห็นด้วยกับผลการสำรวจฯ และเห็นว่าสถานการณ์ปัจจุบัน กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากผลสำรวจที่ประชาชน ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษดำเนินคดีในหลาย ๆ คดีที่เป็นข้อกังขาหรือคดีที่อยู่ในกระแสของสังคมในหลาย ๆ คดี ซึ่งบางคดีที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมของไทยเป็นอย่างมาก และกรมสอบสวนคดีพิเศษในยุคปัจจุบัน สามารถการดำเนินคดีให้เกิดความเป็นธรรมกับประชาชนได้ผู้แทน

จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็นว่า ปัจจุบันการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมค่อนข้างจะประสบปัญหาอุปสรรคซึ่งเป็นผลกระทบจากคดีหนึ่งที่ทำให้กระเทือนกระบวนการยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามได้ขอเป็นกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษในการเป็นที่พึ่งของประชาชน และมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้านกระบวนการยุติธรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

และสุดท้ายประเด็นด้านความเชื่อของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมที่ปรากฏขึ้นในสังคมปัจจุบัน (ทั้งจากข่าว จากประสบการณ์เดิมที่เป็นด้านลบ) มีผลกระทบต่อความพยายามในการสร้างความเชื่อมั่นของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมากพอสมควร ในส่วนของกรมสอบสวนคดีพิเศษเห็นว่า สิ่งที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนชุดความเชื่อของประชาชนที่มีต่อผลงานและภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านลบที่ผ่านมา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มากขึ้น ต้องใช้กระบวนการการทำงานที่เข้มข้นจริงจัง พัฒนา ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงปัจจัยในหลาย ๆ ด้านด้วยกันทั้งความอดทนในการทำงาน ระยะเวลาในการสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร โอกาสในการพัฒนาและสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ความร่วมมือของทุกคนในองค์กร ตลอดจนกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อผลักดันให้ เกิดกระบวนการยุติธรรมสำหรับประชาชนในทุก ๆ มิติ

#### **ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ**

1. ในปัจจุบันกรมสอบสวนคดีพิเศษมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง การพัฒนางานในทางที่ดี กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทำงานที่ไม่อิงการเมืองการปฏิบัติงานไม่ถูกแทรกแซงทางการเมืองเหมือนในอดีต เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรู้ ความสามารถความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการทำคดีพิเศษที่ส่งผลต่อประโยชน์ ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ ยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้

2. สิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง คือ ด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ

2.1 การสื่อสารภายนอก กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรเร่งสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ ผลการดำเนินงานช่องทางการบริการให้สาธารณชนรับรู้ โดยใช้สื่อหรือช่องทางที่หลากหลายทันสมัย เข้าใจง่าย และน่าสนใจ โดยการจัดหาช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านบทบาทหน้าที่ให้สาธารณชนรับทราบ หรือ กำหนดแนวทาง ขอบเขต และระยะเวลาในการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน (แถลงข่าว) หรือการรายงานความคืบหน้าของคดี

2.2 การสื่อสารภายในกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยเฉพาะแต่ละหน่วยแต่ละกองคดีต่าง ๆ ภายในควรมีการพูดคุย สื่อสาร หรือร่วมมือกันทำงานแบบเป็นทีม (Teamwork) เน้น กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดช่องว่างในการปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิดการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ควรมีการหารือ พูดคุยทำความเข้าใจและเรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร วิธีการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน การสื่อสารทำความเข้าใจ

เรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการทำงานระหว่างหน่วยงานด้วย

3. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรใช้กระบวนการของ KM (Knowledge Management) หรือการถอดบทเรียน และการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) ในการทบทวนบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กระบวนการทำงานในแต่ละคดี วิธีการทำงาน ปัญหาอุปสรรค ผลการดำเนินงานเพื่อเป็น Case Study ในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรจัดทำฐานข้อมูลสถิติของคดีพิเศษ หรือข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของผลการดำเนินคดีเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และควรมีระบบที่สามารถให้ประชาชนเข้าไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับคดีหรือข้อมูลที่น่าสนใจต่าง ๆ ได้

5. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ควรทำงานในเชิงรุกให้มากกว่านี้ โดยไม่ต้องรอให้เกิดกระแสหรือการเรียกร้องให้ดำเนินคดีก่อน จึงจะดำเนินการสืบสวนสอบสวน และควรมีการนำเสนอผลการดำเนินคดีพิเศษประเภทอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง หรือประเภทคดีที่เกี่ยวข้องกับสาธารณประโยชน์ ให้สาธารณชนได้รับรู้ให้มากขึ้น

6. กรมสอบสวนคดีพิเศษอาจจะต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรภายใน โดยให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (เชื้อสายดี เชี่ยวชาญ มีความทันสมัย รวดเร็ว รอบคอบ และเป็นมิตรกับทุกคน (เก่งได้แต่อย่าเบ่ง)) การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ทั้งทัศนคติในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถในคดี และเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.2 การประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

พัชรศรี ศรีเมือง และคณะ (2563) การประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563 การประเมินครั้งนี้เป็นการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research) ประชากร คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม ทั้งในราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคการเลือกตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Non - Probability sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) กลุ่มตัวอย่าง 1,300 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคสังกัดกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพื้นฐานหรือสถิติพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติวิเคราะห์ (t-test, f-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.7 กลุ่มอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 33.1 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 38.3 ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 25.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,0001 -10,000 บาท ร้อยละ 24.5 รายได้เฉลี่ย 18,228.53 บาท ส่วนใหญ่รู้จัก

หน่วยงานคุมประพฤติมากที่สุด ร้อยละ 68.3 รองลงมากรมราชทัณฑ์ และกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง โดยผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ มากที่สุดร้อยละ 51.2 รองลงมา สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ร้อยละ 42.5 และไลน์ 19.8) และสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/เอกสารแจก) ร้อยละ 40.8

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระทรวงยุติธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.12) ร้อยละ 82.40 โดยกรมบังคับคดีมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดและกรมราชทัณฑ์มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ประเด็นที่ให้ความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ “ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการด้านบังคับคดี การไกล่เกลี่ยและการวางทรัพย์อย่าสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ “ผู้ต้องขังที่ได้รับการลดวันต้องโทษ/การพักโทษสามารถกลับสู่สังคมอย่างมีคุณภาพและไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำน้อยที่สุด” การทดสอบทางสถิติ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน พื้นที่อยู่อาศัยและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม กระทรวงยุติธรรมควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม และประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากการประเมิน ปัจจัยระดับการศึกษามีผลต่อความเชื่อมั่นของกระทรวงยุติธรรม ดังนั้น กระทรวงยุติธรรมควรพิจารณารูปแบบ กระบวนการสร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ครอบคลุม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารสังคมออนไลน์ ซึ่งได้รับความนิยมในการติดตามสูง อีกทั้งมีบทบาท ความสำคัญและมีอิทธิพลมากขึ้นในสังคม ทั้งนี้ การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรเน้นแบบ active involvement ทั้งนี้ การสื่อสารกับประชาชน และควรคำนึงถึงการเขียนเนื้อหาการออกแบบข่าวสาร การนำเสนอให้มีความน่าสนใจ การนำเสนอให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับสาร รวมทั้งควรกำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในการสื่อสารให้มีความชัดเจนเพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และการสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม ตลอดจนการเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ ประเมิน คาดการณ์ และนำมาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์หรือการสร้างการรับรู้ต่อไป

นอกจากนี้หน่วยงานต่างๆ ควรปรับปรุงหน่วยงานในลักษณะองค์รวม ได้แก่ การพัฒนาระบบงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการเสริมสร้างองค์ความรู้และการปฏิสัมพันธ์ในส่วนประชาชนผู้รับบริการ การทำงานเชิงรุก โดยเน้นการลงพื้นที่พบประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้ให้มีความถูกต้อง และการสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชน รับทราบปัญหาในชุมชนครอบคลุมทุกพื้นที่ การสร้างเครือข่ายจากภาคประชาชน ภาคประชาสังคมในการร่วมคิดแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. **ด้านการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม** โดยส่งเสริมให้มีรูปแบบการลงโทษอื่นที่ไม่ใช่โทษทางอาญาตามหลักสากล มุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาระบบแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูผู้กระทำผิด ส่งเสริมปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชน พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการสืบสวนสอบสวนด้านการปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ กำหนดมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใดๆ พร้อมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้ดำเนินการประสานกันอย่างเป็นองค์รวม

2. **ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม** มุ่งมั่นตั้งใจที่จะสร้างความยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และเสริมสร้างกระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และเป็นธรรมตามหลักมาตรฐานสากล ด้วยความเชื่อที่ว่า การอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ทั่วถึงจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวย และคนจน คนเมือง และคนชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. **ด้านการพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม** สร้างการรับรู้ ด้านกฎหมายและเคารพสิทธิ อำนาจความยุติธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ส่งเสริมคนดีสู่สังคม ป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมคดีอาชญากรรมที่ยั่งยืน

4. **นโยบายด้านการลดความเหลื่อมล้ำ** สร้างความตระหนักรู้กฎหมาย ดำเนินการผลักดันให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและไม่เกิดช่องว่าง ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินนโยบายกระทรวงยุติธรรมที่มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม สร้างสังคมที่พัฒนาอย่างเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกชนชั้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว สร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐได้โดยง่าย อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

1. **การจัดการการกับข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ** เน้นการทำงานเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมให้สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเป็นธรรมเสมอภาค โปร่งใส ทั่วถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติ สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมได้ และสร้างสังคมที่พัฒนาอย่างเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ เกิดความเสมอภาค และเท่าเทียม พร้อมทั้งผลักดันให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกฎหมาย พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2. **กลไกการเข้าถึงความยุติธรรมในระดับพื้นที่** การดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรม ได้กำหนดแนวทางในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในแต่ละพื้นที่ โดยมีสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 81 แห่งทั่วประเทศ ทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับพื้นที่ คอยให้ความช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมอย่างทั่วถึง โดยได้สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน สร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ระดับชุมชน หมู่บ้าน และจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อให้ความยุติธรรมกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทุกระดับอย่างทั่วถึงในด้านต่างๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษากฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

การส่งเสริมสิทธิผู้ต้องหาในการสอบสวนคดีอาญา การติดตามค่าตอบแทนผู้เสียหายหรือค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญาและขอข้อมูลคุ้มครองพยานในคดีอาญา

**3. พัฒนาโปรแกรมการแก้ไข พื้นฟูผู้กระทำผิด** ตามสาเหตุและลักษณะพฤติกรรมในการกระทำผิด และพัฒนาระบบติดตามและส่งต่อการมีงานทำหลังพ้นโทษ รวมทั้งการยกระดับศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำ ( CARE : Center for Assistance to Reintegration and Employment) และการนำระบบสารสนเทศ (CARE : Support) มาใช้ในการติดตามผล มุ่งเน้นการส่งต่อเด็กและเยาวชน ผู้ต้องขัง ผู้พ้นการคุมประพฤติ ให้สามารถประกอบอาชีพได้ตามทักษะที่ได้รับการพัฒนา รวมถึงการติดตามช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่กลุ่มบุคคลเหล่านี้ ตลอดจนบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้กระทำผิดกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

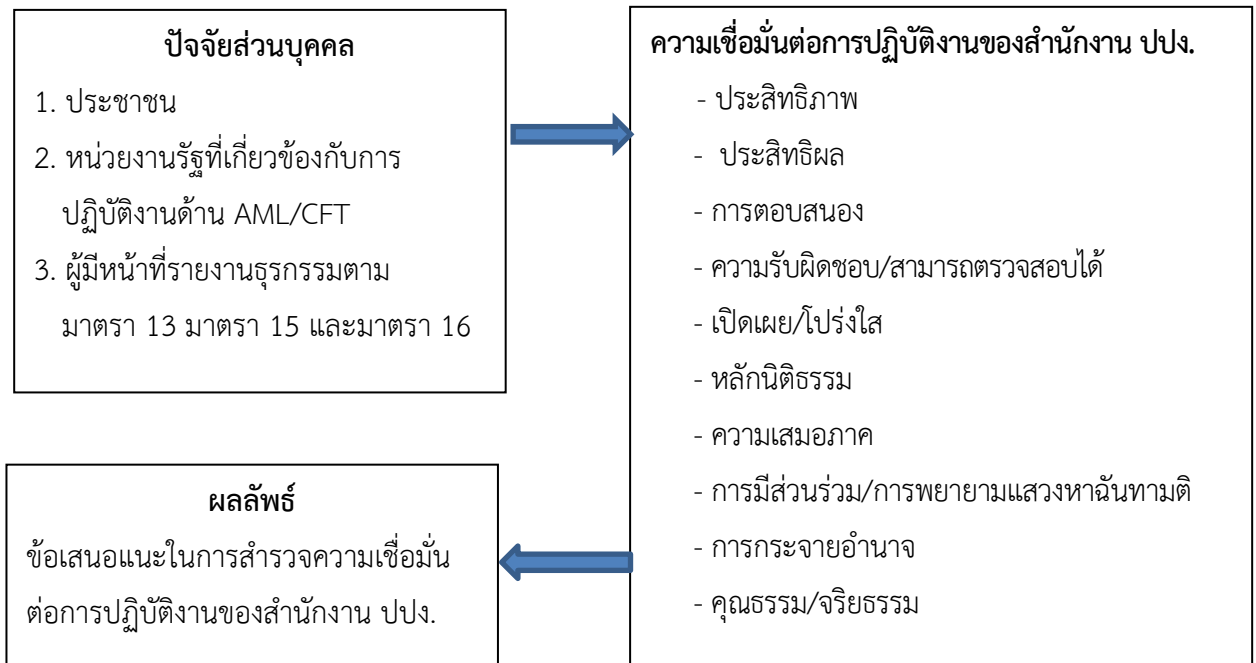
**4. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิจัยและนวัตกรรม** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยจะต้องทบทวนขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลา และลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เกสรินทร์ ยิ้มโย และคณะ (2562) การวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน และนำผลจากการศึกษาทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก จำนวน 2 แขวง ได้แก่ แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยติ่งโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และแกนนำชุมชน จำนวน 28 คนในการจัดเก็บข้อมูลสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ) ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาเดิมต่างกัน) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน สำหรับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พบดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ รองลงมา คือ การไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ และน้อยที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) ความเชื่อมั่นต่อคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่ายอย่างเป็นธรรม รองลงมา คือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ และน้อยที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีเอกสารรับรองสถานการณ

เป็นผู้ใกล้ชิดจากหน่วยงานรัฐ 3) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการใกล้เคียงมากที่สุด คือ การทำบันทึกข้อตกลง ผลการใกล้เคียง รองลงมา คือ กระบวนการใกล้เคียงมีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงที่สุด และน้อยที่สุด คือมีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน สำหรับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมตามลำดับ ระดับความเชื่อมั่นจากระดับสูงไปสู่ระดับต่ำดังนี้ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงและกระบวนการใกล้เคียง สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐควร ออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อให้ผู้ใกล้เคียงมีความภาคภูมิใจ และมีความมั่นใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ตลอดจนจัดทำมาตรฐาน ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนและจัดให้มีค่าตอบแทนสำหรับผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐควรเตรียมความพร้อมจัดทำแผนการให้ความรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน (Action Plan) และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน รวมทั้ง ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษา (Call Center) เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน อันจะนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการ ยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค และให้สังคมมีความปลอดภัย อย่างยั่งยืน

**9. กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น**

กรอบแนวคิดในการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564



## 10. วิธีการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น

### 1. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

1.2 การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability Test) และได้วัดสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient -  $\alpha$ ) ซึ่งเป็นการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) สูตรที่ใช้คำนวณ (สุวิมล ติรกานันท์, 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 มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นเป็นที่น่าพอใจและสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยได้ โดยในการสำรวจความเชื่อมั่นครั้งนี้ ทดสอบแบบสำรวจได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.96 จึงถือว่าแบบสำรวจฉบับนี้มีความเชื่อมั่นสามารถใช้สำรวจได้

## 11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

11.1 จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยกำหนดข้อคำถามจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจประเด็นความเชื่อมั่นของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย

11.1.1 นำแบบสำรวจเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

11.1.2 นำแบบสำรวจไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้

11.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

## 12. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

12.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการหาค่าระดับความเชื่อมั่น

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



- ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็น ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็น ความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

#### เกณฑ์การแปลผล

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรายภาคชั้น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่นต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ปง.

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

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

#### 12.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ ความเชื่อมั่น

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

### 13. ผลการสำรวจความเชื่อมั่น

ผลการสำรวจความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์ นำเสนอ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ดังนี้

แบบสำรวจความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงิน มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง.

ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ มีรายละเอียด ดังนี้  
 ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ</b>		
- ประชาชน	1,151	53.04
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน AML/CFT	517	23.83
- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	502	23.13
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>
<b>เพศ</b>		
- ชาย	950	43.78
- หญิง	1,220	56.22
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>
<b>อายุ</b>		
- 25 - 30 ปี	321	14.79
- 31 - 35 ปี	297	13.69
- 36 - 40 ปี	366	16.87
- 41 - 45 ปี	349	16.08
- 46 - 50 ปี	312	13.38
- 51 - 55 ปี	299	13.78
- 56 - 60 ปี	224	10.32
- มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	2	00.09
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	495	22.81
- ปริญญาตรี	1,158	53.36
- ปริญญาตรีโท	517	23.83
- อื่น ๆ	00.00	00.00
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>
<b>อาชีพ</b>		
- รับจ้าง	45	2.07
- ข้าราชการ	1,491	68.71
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	0.37
- เกษตรกร	6	0.28
- พนักงานบริษัท	189	8.71
- พนักงานราชการ	263	12.12
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	1.98
- ค้าขาย	5	0.23
- อื่น ๆ	120	5.53
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 2,170 คน จำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้

**กลุ่ม** ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 1,151 คน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT จำนวน 517 คน และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. จำนวน 502 คน

**เพศ** ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2,170 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 1,220 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 เป็นเพศชาย จำนวน 950 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78

**อายุ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 16.87 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 ช่วงอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 14.38 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 13.88 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 13.69 ช่วงอายุ 56 - 60 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 10.32 และอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 00.09

**การศึกษา** ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 1,158 คน คิดเป็นร้อยละ 53.36 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 517 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 1,491 คน คิดเป็นร้อยละ 68.71 พนักงานราชการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 8.71 ประกอบอื่นๆ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 อาชีพรับจ้าง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 1.98 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37 อาชีพเกษตรกร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 และอาชีพค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>อาชีพ</b>		
1. ธนาคาร	168	33.47
2. ซื่อขายที่ดิน	2	0.40
3. สหกรณ์	1	0.20
4. โรงแรม/รีสอร์ท	41	8.17
4. รับแลกเปลี่ยนเงินตรา	46	9.16
5. โฟแนนซ์	5	1.00
6. สถาบันการเงินตามกฎหมายอื่น	39	7.77
7. การท่องเที่ยว	3	0.60
8. บริษัทหลักทรัพย์	49	9.76
9. ประกันภัย/ประกันชีวิต	59	11.75
10. ที่ปรึกษาทางการเงิน	9	1.79

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
11. ค้าของเก่า	16	3.19
12. สินทรัพย์ดิจิทัล	31	6.17
13. บริษัทบริหารสินทรัพย์	33	6.57
<b>รวม</b>	<b>502</b>	<b>(100.00)</b>

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>อาชีพ</b>		
1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	9.57
2. พนักงานบริษัท	404	59.50
3. อื่นๆ	210	30.93
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>(100.00)</b>

อาชีพกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธนาคารมากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 33.47 อาชีพประกันภัย/ประกันชีวิต จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อาชีพบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 อาชีพอาชีพรับแลกเปลี่ยนเงินตรา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 อาชีพโรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.17 ประกอบอาชีพสถาบันการเงินตามกฎหมายอื่น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 อาชีพบริหารสินทรัพย์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 ประกอบอาชีพค้าของเก่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 ประกอบอาชีพที่ปรึกษาทางการเงิน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 ประกอบอาชีพไฟแนนซ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ประกอบอาชีพธุรกิจการท่องเที่ยว 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 อาชีพซื้อขายที่ดิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และประกอบอาชีพสหกรณ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง. ภาพรวม

ข้อมูลพื้นฐาน	ภาพรวม	
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่	จำนวน	(ร้อยละ)
- รู้จัก	1,956	90.14
- ไม่รู้จัก	214	9.86
<b>รวม</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	กลุ่มประชาชน		กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน AML/CFI		กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงาน		ภาพรวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่								
- รู้จัก	987	(85.75)	504	(97.48)	465	(92.63)	1,956	(90.14)
- ไม่รู้จัก	164	(14.25)	13	(2.51)	37	(7.37)	214	(9.86)
<b>รวม</b>	<b>1,151</b>	<b>(100.00)</b>	<b>517</b>	<b>(100.00)</b>	<b>502</b>	<b>(100.00)</b>	<b>2,170</b>	<b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 4 - 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 2,170 คน ของการทราบถึงภารกิจ ของสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

ประชาชนที่รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 987 คน ร้อยละ 85.75 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 164 คน ร้อยละ 14.25

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 504 คน ร้อยละ 97.48 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 13 คน ร้อยละ 3.52

กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 465 คน ร้อยละ 92.63 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 37 คน ร้อยละ 7.37

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของสำนักงาน ปปง. ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง.	839	19.67
- วิทยุ/โทรทัศน์	1,295	30.35
- รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	675	15.82
- Social Media/Facebook	702	16.46
- ติดต่อด้วยตนเอง	287	6.73
- การอบรมจากสำนักงาน ปปง.	468	10.97
- อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>4,266</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 4,266 คน รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 1,295 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35 รู้จักผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 839 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 รู้จักผ่าน Social Media/Facebook จำนวน 702 คน คิดเป็นร้อยละ 16.46 รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 675 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 รู้จักจากการเผยแพร่ความรู้ อบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 468 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97 มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน	ภาพรวม	
เมื่อนึกถึงบทบาท/หน้าที่ที่สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	(ร้อยละ)
- ความยุติธรรม	130	(6.04)
- ความเป็นธรรม	110	(5.11)
- ความสุจริต	496	(23.06)
- ความโปร่งใส	875	(40.68)
- ความรับผิดชอบ	73	(3.40)
- ความซื่อสัตย์	100	(4.65)
- มีความน่าเชื่อถือ	165	(7.67)
- มีประสิทธิภาพ	62	(2.88)
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น	98	(4.56)
- อื่น ๆ	42	(1.95)
<b>รวม</b>	<b>2,151</b>	<b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 7 เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ปปง. ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องใดมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความโปร่งใส จำนวน 875 คน ร้อยละ 40.68 ความสุจริต จำนวน 496 คน ร้อยละ 23.06 ความน่าเชื่อถือ 165 คน ร้อยละ 7.76 ความยุติธรรม จำนวน 130 คน ร้อยละ 6.04 ความเป็นธรรม จำนวน 110 คน ร้อยละ 5.11 ความซื่อสัตย์ จำนวน 100 คน ร้อยละ 4.65 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น 98 คน ร้อยละ 4.56 ความรับผิดชอบ จำนวน 73 คน ร้อยละ 3.40 ความมีประสิทธิภาพ จำนวน 62 คน ร้อยละ 2.88 และอื่น ๆ จำนวน 42 คน ร้อยละ 1.95

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาลภาพรวม

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ภาพรวม	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.06	.691	82.20
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	4.27	.656	85.40
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.27	1.228	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.474</b>	<b>84.00</b>
<b>ด้านประสิทธิผล</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.09	.658	81.80
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.28	.659	85.60
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.25	.636	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.317</b>	<b>84.00</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ภาพรวม	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านการตอบสนอง</b>			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.09	.658	81.80
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ง.	4.28	.659	85.60
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.441</b>	<b>84.60</b>
<b>ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.23	.666	84.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายพอกเงินและมาตรการต่างๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	4.25	.662	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.436</b>	<b>84.60</b>
<b>ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส</b>			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ่มเพาะแสด อย่างชัดเจน	4.15	.689	83.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.28	.638	85.60
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน	4.29	.661	85.80
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>.332</b>	<b>84.80</b>
<b>ด้านหลักนิติธรรม</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.692	82.20
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.23	.663	84.60
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสดหรือร้องเรียน	4.31	.657	86.20
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ทุกช่องทาง	4.25	.675	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>.313</b>	<b>84.40</b>
<b>ด้านความเสมอภาค</b>			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ	4.27	.651	85.40
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่างๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอายุทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ป.ป.ง.	4.25	.666	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.433</b>	<b>85.00</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ภาพรวม	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.24	.6770	84.80
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.27	.661	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.431</b>	<b>85.00</b>
<b>ด้านการกระจายอำนาจ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.25	.677	85.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.27	.640	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.424</b>	<b>85.20</b>
<b>ด้านคุณธรรม/จริยธรรม</b>			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.28	.671	85.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	.637	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.416</b>	<b>85.40</b>
<b>ผลรวมทั้ง 10 ด้านของภาพรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.211</b>	<b>84.60</b>

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 84.60

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อความภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) ร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ หน่วยงานหน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.29$ ) ร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นต่อการที่เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความเชื่อมั่นท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ง. มีความเชื่อมั่นต่อการที่สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X} = 4.28$ ) ร้อยละ 85.60 ตามลำดับ



ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ด้านธรรมาภิบาล กลุ่มประชาชน

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.06	.693	81.20
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	4.30	.642	86.00
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.35	.623	87.00
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.474</b>	<b>84.00</b>
<b>ด้านประสิทธิผล</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.09	.658	81.80
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.28	.659	85.60
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.25	.636	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.317</b>	<b>84.00</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติตามภารกิจตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.22	.676	84.40
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	4.26	.647	85.20
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.441</b>	<b>84.60</b>
<b>ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้</b>			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.23	.666	84.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่างๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.25	.662	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.436</b>	<b>84.60</b>
<b>ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส</b>			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ่มเพาะใส อย่างชัดเจน	4.15	.689	83.00
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.28	.638	85.60
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน	4.29	.661	85.80
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>.332</b>	<b>84.80</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านหลักนิติธรรม</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.692	82.20
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.23	.663	84.60
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.31	.657	86.20
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ทุกช่องทาง	4.25	.675	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>.313</b>	<b>84.40</b>
<b>ด้านความเสมอภาค</b>			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ	4.27	.651	85.40
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอาัยัตทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ป.ป.ง.	4.25	.666	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.433</b>	<b>85.00</b>
<b>ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.24	.670	84.80
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแสเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.27	.661	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.431</b>	<b>85.00</b>
<b>ด้านการกระจายอำนาจ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.25	.677	85.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.27	.640	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.424</b>	<b>85.20</b>
<b>ด้านคุณธรรม/จริยธรรม</b>			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินไม่รับสินบน	4.28	.671	85.60
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	.637	85.40
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.416</b>	<b>85.40</b>
<b>ผลรวมทั้ง 10 ด้านของกลุ่มประชาชน</b>	<b>4.23</b>	<b>.211</b>	<b>84.60</b>

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

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) ร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.31$ ) ร้อยละ 86.20 รองลงมา คือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.30$ ) ร้อยละ 86.00 รองลงมา คือ หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.29$ ) ร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X} = 4.28$ ) ร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาล

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน AML/CFT

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้าน ธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.15	.668	83.00
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ	4.16	.701	83.20
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.09	.648	81.00
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.358</b>	<b>82.60</b>
<b>ด้านประสิทธิผล</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยไม่มีการละเว้น	4.14	.655	82.80
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.21	.706	84.20
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.12	.642	82.40
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>.365</b>	<b>83.00</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.16	.671	83.20
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.	4.17	.697	83.40
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>.474</b>	<b>83.20</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้าน ธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้</b>			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึง บริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.20	.685	84.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้าน กฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.21	.676	84.20
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.459</b>	<b>84.00</b>
<b>ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส</b>			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ้งเบาะแส อย่างชัดเจน	4.26	.658	85.20
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบ อย่างเคร่งครัด	4.26	.656	85.20
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ ประชาชน	4.18	.653	83.60
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.332</b>	<b>84.60</b>
<b>ด้านหลักนิติธรรม</b>			
1. สำนักงาน ปปง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.19	.645	83.80
2. สำนักงาน ปปง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.20	.709	84.00
3. สำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับ ประชาชนทราบ เมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.14	.687	82.80
4. สำนักงาน ปปง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ของสำนักงาน ปปง. ได้ทุกช่องทาง	4.09	.726	81.80
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>.338</b>	<b>83.00</b>
<b>ด้านความเสมอภาค</b>			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของ ประชาชนเป็นสำคัญ	4.22	.638	84.40
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้าน กฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอาัยทรัพย์สิน ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ปปง.	4.11	.728	82.20
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>.469</b>	<b>84.20</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ด้าน ธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความ เป็นธรรม	4.19	.685	83.80
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.16	.699	83.20
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>.470</b>	<b>83.40</b>
<b>ด้านการกระจายอำนาจ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อ สถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.22	.665	84.40
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.21	.676	84.20
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>.450</b>	<b>84.20</b>
<b>ด้านคุณธรรม/จริยธรรม</b>			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.20	.683	84.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	.678	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.460</b>	<b>84.00</b>
<b>ผลรวมทั้ง 10 ด้านของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT</b>	<b>4.17</b>	<b>.196</b>	<b>83.40</b>

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 83.40

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ้งเบาะแส อย่างชัดเจน และสำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) ร้อยละ 85.20 รองลงมาคือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนอง ด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ และสำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.22$ ) ร้อยละ 84.40 รองลงมาคือ สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.21$ ) ร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

ด้านธรรมาภิบาล กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความ เชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	3.99	.699	79.80
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับผิดชอบ	4.33	.626	86.60
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นสำคัญ	4.25	2.271	85.00
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>4.189</b>	<b>83.80</b>
<b>ด้านประสิทธิผล</b>			
1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด โดยไม่มีภาระแล้ว	3.97	.650	75.80
2. เจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.30	.653	86.00
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดี	4.22	.627	84.40
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.165</b>	<b>83.40</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>			
1. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติการกิจตามหลักกฎหมายอย่าง เคร่งครัด	4.10	.728	82.00
2. ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน ปปง.	4.18	.649	83.60
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>4.139</b>	<b>82.80</b>
<b>ด้านความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้</b>			
1. สำนักงาน ปปง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.14	.669	82.80
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงินและมาตรการ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.11	.715	82.80
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>4.123</b>	<b>82.40</b>
<b>ด้านการเปิดเผย/โปร่งใส</b>			
1. การให้บริการ ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในการติดต่อรับบริการ แจ้งเบาะแส อย่างชัดเจน	4.17	.683	83.40
2. สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.20	.665	84.00
3. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ประชาชน		.	
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>4.134</b>	<b>82.60</b>

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ด้านธรรมาภิบาล	ระดับความ เชื่อมั่น		ร้อยละ ความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านหลักนิติธรรม</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.04	.710	80.80
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.15	.682	83.00
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบเมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน	4.28	.700	85.60
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ง. ได้ทุกช่องทาง	4.19	.668	83.80
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.166</b>	<b>83.40</b>
<b>ด้านความเสมอภาค</b>			
1. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ	4.17	.683	83.40
2. ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด, ด้านการยึดอายุัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ป.ป.ง.	4.20	.665	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>4.185</b>	<b>83.80</b>
<b>ด้านการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	4.15	.663	83.00
2. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.20	.706	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>4.174</b>	<b>83.40</b>
<b>ด้านการกระจายอำนาจ</b>			
1. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	4.12	.739	82.40
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4.20	.627	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>4.155</b>	<b>83.20</b>
<b>ด้านคุณธรรม/จริยธรรม</b>			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.20	.694	84.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม - ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	.644	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>4.201</b>	<b>84.00</b>
<b>ผลรวมทั้ง 10 ด้านของกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรม</b>	<b>4.16</b>	<b>4.163</b>	<b>83.20</b>

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. พบว่า กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 83.20

เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่จับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 4.30$ ) ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้ความรู้แก่ท่านเป็นอย่างดีและสำนักงาน ปปง. ได้แจ้งมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนทราบเมื่อท่านต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.28$ ) ร้อยละ 85.60 รองลงมาคือสำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดระเบียบอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนเป็นสำคัญ ท่านเชื่อมั่นในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ (การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย, ด้านการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด, ด้านการยึดอาัยตทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ของสำนักงาน ปปง. หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร การแจ้งข้อมูล เบาะแส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม - ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมายและตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ภารกิจของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล</b>			
- ประชาชน	4.23	.211	84.60
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้าน AML/CFT	4.17	.196	83.40
- หน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	4.16	4.163	83.20
<b>ภาพรวมทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง</b>	<b>4.23</b>	<b>.211</b>	<b>84.60</b>

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งกลุ่มภาคประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT คิดเป็นร้อยละ 83.40 น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 83.20



## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 13 ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความเสี่ยงและการบริหารของภาคธุรกิจ	11	10.28
2	หากมีการเพิกถอนการอายัดบัญชี หรือลบชื่อบุคคลออกจากบัญชีรายชื่อผู้มีความเสี่ยง ควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และควรมีการนำข้อมูลลงในเว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. ในทันที	14	13.08
3	กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายใหม่ ต้องการให้สำนักงาน ปปง. เชิญผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รายงานเข้ารับฟังชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องและสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดความรู้ความเข้าใจ	12	11.21
4	ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงาน ปปง.อย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ ทั้งในจังหวัดที่อบรมแล้ว และจังหวัดที่ยังไม่เคยจัดอบรม เนื่องจากเป็นกฎหมายที่ต้องทำความเข้าใจมากกว่ากฎหมายอื่นๆ	14	13.08
5	อยากให้สำนักงาน ปปง. พัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น เช่น การเพิ่มความเร็วในการเข้าเว็บไซต์สำนักงาน ปปง. เป็นต้น	9	8.41
6	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนเกี่ยวกับการแสดงเอกสาร หรือให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมต่างๆ	5	4.70
7	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. เผยแพร่เอกสารหรือแนวปฏิบัติ หรือหากมีแก้ไขกฎหมายใหม่ ๆ ขอให้มีการอัปเดตกฎหมายฉบับใหม่ ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้มีหน้าที่รายงานฯ ยิ่งขึ้น	10	9.35
8	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. สนับสนุนข้อมูลรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงในบัญชีรายชื่อทั้งหมดที่กฎหมายกำหนดให้ผู้มีหน้าที่รายงานต้องตรวจสอบเพื่อลดภาระทั้งด้านค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลและด้านการปฏิบัติงานของบริษัท	8	7.48
9	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่แก้ไข หรือที่ออกใหม่ ในช่องทางที่แพร่หลายมากกว่าในเว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. หรือใน facebook หากมีช่องทางที่ช่วยให้ผู้มีหน้าที่รายงาน หรือขอความร่วมมือจากประชาชน	15	14.02
10	อยากให้มีสำนักงาน ปปง. ในทุกจังหวัด	4	3.74
11	อยากให้สำนักงาน ปปง. เป็นกลาง ไม่เป็นเครื่องมือทางการเมือง	5	4.70
<b>รวม</b>		<b>107</b>	<b>100</b>

## บรรณานุกรม

- ฉันทนา บรรพศิริโชติ. (2541). **ความขัดแย้งในสังคมไทย** : ช่องว่างของการรับรู้และความเข้าใจ. กรุงเทพฯ : โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). **พจนานุกรมอังกฤษ - ไทย : ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ที่สุด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). **สามประสานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. นานาสาระจากรวมพลังเพื่อการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2545). **ความเชื่อมั่น**. นิตยสาร ผู้จัดการ. (มกราคม). 19 (220) : 127-128.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **ธรรมนูญแห่งชาติยุทธศาสตร์กัญหายนประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). **การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance ในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ปัญญาภรณ์ ศรีกุลชา. (2553). **การรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานบริการลูกค้า CAT กับความ**  
**การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (2563).**  
 กรมสอบสวนคดีพิเศษ. กรุงเทพฯ.
- การประเมินความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัด  
 กระทรวงยุติธรรม. (2563).
- เกสรินันท์ ยิ้มไย และคณะ. (2562). **การวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**  
**ในชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.**
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและแพร่ขยายอาวุธที่มี  
 อานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559.
- สุจิต บุญบงการ. (2547) **ยุทธศาสตร์ (Strategy) เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและการบริหารกิจการ**  
**บ้านเมืองที่ดี (Good governance).**
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2549) **ประชาชนและธรรมาภิบาล** : การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและ  
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรภัทร โธณะเกษม. (2542). **การสร้าง Good Governance ในองค์กร**. วารสารกสท., (ตุลาคม).
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2541). **สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี (Good Governance)**. รายงานที่ตีอาร์ไอ.
- อภิสิทธิ์ หนุ่นภักดี. (2552). **ธรรมาภิบาลในองค์การภาคประชาสังคม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). **Social penetration** : The development of interpersonal