



การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2562

บทสรุปผู้บริหาร

แจกการแบบสำรวจไปยังประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัด 23 จังหวัด จำนวน 800 ฉบับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 52 หน่วยงาน ส่งแบบสำรวจโดยผ่านระบบ QR Code และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 520 กลุ่มตัวอย่าง และหน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. จำนวน 670 กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งหมด 1,990 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสำรวจตอบกลับคืน ทั้งที่เป็นเอกสารและผ่านระบบ QR Code จำนวน 1,680 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับของแบบสำรวจ ร้อยละ 84.42 ซึ่งถือว่ามีความเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,680 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล มีดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,680 คน จำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้

(1) กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 667 คน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT จำนวน 550 คนและกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. จำนวน 462 คน

(2) เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,680 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 973 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 เป็นเพศชาย จำนวน 703 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 และไม่ระบุเพศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

(3) อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 45 ปี มากที่สุด จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ช่วงอายุ 56 - 60 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ช่วงอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และไม่ระบุอายุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

(4) การศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 845 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 542 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

(5) อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 อาชีพเกษตรกร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 199

คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 อาชีพรับจ้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 อาชีพค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

(6) ประชาชนที่รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 93.70 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 6.30

(7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 99.28 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 0.72

(8) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 99.57 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 0.43

(9) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,680 คน รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 926 คนคิดเป็นร้อยละ 55.10 รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 888 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 Social Media/Facebook จำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 723 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รู้จักจากการเผยแพร่ความรู้ อบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 524 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และอื่น ๆ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

(10) ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องใดมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความโปร่งใสมากที่สุด จำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ความสุจริต จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ความยุติธรรม จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ความน่าเชื่อถือ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ความรับผิดชอบ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ความซื่อสัตย์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ความเป็นธรรม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ความมีประสิทธิภาพ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่น ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง จะนำผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจว่ารู้จักสำนักงาน ปปง. มาทำการวิเคราะห์ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 78.03 ความเชื่อมั่นตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 77.94

และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 78.03 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(2) ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 77.94

(3) เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อภารกิจของสำนักงาน ปปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย มีความเชื่อมั่น มากที่สุด 3 ลำดับ คือ ประเด็นที่ 6 สำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ได้ตามที่กฎหมายกำหนด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ประเด็นที่ 7 สำนักงาน ปปง.สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างเข้มแข็ง ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 และประเด็นที่ 3 สำนักงาน ปปง. ได้ดำเนินการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 78.03

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อภารกิจของสำนักงาน ปปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ประเด็นที่ 3 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 84.40 ประเด็นที่ 4 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน คิดเป็นร้อยละ 82.00 ประเด็นที่ 1 สำนักงาน ปปง. ดำเนินคดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด คิดเป็นร้อยละ 81.40

คำนำ

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ปปง. เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สำนักงาน ปปง. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามมติของคณะกรรมการและคณะกรรมการธุรกรรม ปฏิบัติงานธุรการอื่น รับรายงานและแจ้งการตอบรับรายงานการทำธุรกรรม กำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับตรวจสอบการประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวกับการฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมทั้งจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษาและฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ

เพื่อให้การพัฒนางานของสำนักงาน ปปง. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) ของสำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์ จึงได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อให้ได้ข้อมูล สำหรับนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์

สารบัญ

[5]

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร.....	[1]
คำนำ.....	[4]
สารบัญ.....	[5]
สารบัญตาราง.....	[7]
สารบัญแผนภูมิ.....	[8]
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่น	10
แนวคิดความเชื่อมั่น.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	11
อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ปปง.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น	22
เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่น.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
บทที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น	25
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	25
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย และตามหลักธรรมาภิบาล.....	29
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่น.....	35
สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่น.....	35
บรรณานุกรม.....	
ภาคผนวก.....	
แบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.....	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ.....	25
ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง.....	27
ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของ สำนักงาน ปปง. ผ่านช่องทางต่าง ๆ.....	28
ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อกล่าวถึงของสำนักงาน ปปง.....	28
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจ ด้านกฎหมาย.....	29
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติของสำนักงาน ปปง.ตามภารกิจหลักด้าน กฎหมาย จำแนกตามรายกลุ่ม.....	30
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลัก ธรรมาภิบาล.....	30
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่ม.....	32
ตารางที่ 9 ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะ.....	32

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการสำรวจความเชื่อมั่น.....	21
---	--------------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ปปง. เป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ดำเนินการให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ คณะกรรมการธุรกรรมและปฏิบัติงานธุรกรรมอื่น รับรายงานการทำธุรกรรม กำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับตรวจสอบ การประเมินความเสี่ยงระดับชาติที่เกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย 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 ในขณะที่เดียวกันหากความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ ย่อมส่งผลกระทบต่อในทางตรงกันข้าม ซึ่งอาจทำให้สำนักงาน ปปง. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ทั้งนี้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน ปปง. ได้ให้บริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแส รับและส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ดังนั้น เพื่อเป็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประกอบกับ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักงาน ปปง. ได้กำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ที่ 3.5.1 ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. จึงเห็นควรดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของ ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการ ปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
2. เพื่อนำผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อผู้บริหาร สำนักงาน ปปง. อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตการศึกษา

ด้านเนื้อหา

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

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
2. นำผลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นเสนอผู้บริหาร ได้รับทราบความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของสำนักงาน ปปง. ให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ดังนี้

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

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 52 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- หน่วยงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลมาตรการด้าน AML/CFT จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานศาลยุติธรรม (2) สำนักงานอัยการสูงสุด (3) ศาลฎีกา (4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (5) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (6) สำนักงาน ป.ป.ช. (7) สำนักงาน ป.ป.ท. (8) สำนักงาน ป.ป.ส. (9) กรมศุลกากร และ (10) กรมสรรพากร

- หน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแล FI, DNFBPs และ NPO จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) ธนาคารแห่งประเทศไทย (2) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (3) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (4) กรมส่งเสริมสหกรณ์ (5) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (6) กรมการปกครอง (7) กรมการจัดหางาน (8) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (9) สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (10) สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์

- หน่วยข่าวและหน่วยงานด้านความมั่นคง จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (2) สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) (3) กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

- หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ จำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (2) กรมองค์การระหว่างประเทศ (3) กรมธนารักษ์ (4) สำนักงานสถิติแห่งชาติ (5) กรมบัญชีกลาง (6) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

- หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดมูลฐาน จำนวน 23 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (2) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (3) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (4) กรมทรัพย์สินทางปัญญา (5) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (6) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (7) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช (9) กรมทรัพยากรธรณี (10) กรมป่าไม้ (11) กรมประมง (12) สำนักงานปฏิรูปที่ดิน (13) สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (14) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (15) ศูนย์ประสานงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (16) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (17) กองบังคับการปราบปรามการค้ำมนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (18) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (19) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (20) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (21) กองบังคับการตำรวจน้ำ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (22) กรมยุทธศึกษาทหารเรือ กองทัพเรือ (23) กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (24) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

(3) หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,036 แห่ง ประกอบด้วย

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 5,835 แห่ง จาก 9 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ (1) ธนาคาร จำนวน 30 แห่ง (2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 8 แห่ง (3) สหกรณ์ จำนวน 3,481 แห่ง (4) นิติบุคคลอื่น ๆ ตามมาตรา 13 (นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมแลกเปลี่ยนเงินตรา) รวมจำนวน 2,080 แห่ง ประกอบด้วย MT กลุ่มธุรกิจตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ จำนวน 4 แห่ง และ MC นิติบุคคล จำนวน 2,076 แห่ง (5) บริษัทหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยตลาดหลักทรัพย์ 88 แห่ง (6) นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า จำนวน 5 แห่ง (7) บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ จำนวน 5 แห่ง (8) บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 82 แห่ง (9) บริษัทบริหารสินทรัพย์ จำนวน 56 แห่ง

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 830 แห่ง จาก 1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ (1) สำนักงานที่ดิน จำนวน 830 แห่ง

- หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 6,371 แห่ง จาก 8 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ (1) ผู้ประกอบธุรกิจระบบชำระเงินภายใต้การกำกับและบริการชำระเงิน ภายใต้การกำกับของสำนักงาน ป.ง. จำนวน 70 แห่ง (2) ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (MC บุคคลธรรมดา) จำนวน 119 แห่ง (3) ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนฯ จำนวน 30 แห่ง (4) ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือให้เช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 1,257 แห่ง (5) ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 37 แห่ง (6) ตัวแทน นายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1,022 แห่ง (7) ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ จำนวน 2,794 แห่ง (8) ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่าตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการขายทอดตลาดและการค้าของเก่า จำนวน 1,042 แห่ง

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

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

พื้นที่	จำนวนประชากร (ล้านคน)*	ร้อยละของประชากรเปรียบเทียบ กับทั้งประเทศ	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนจังหวัดในแต่ละภาค	จำนวนจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	จังหวัดที่สุ่มจับฉลากได้	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง (ชุด)
กรุงเทพฯ	5.68	8.59	69	1	1	1. กรุงเทพฯ	69
ภาคกลาง	14.61	22.08	177	21	5	1. นครนายก 2. ปทุมธานี 3. พิษณุโลก 4. สมุทรสาคร 5. อุทัยธานี	15 63 48 32 19
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.74	7.17	57	7	2	1. จันทบุรี 2. ตราด	40 17
ภาคตะวันตก	3.43	5.18	41	5	2	1. ประจวบคีรีขันธ์ 2. เพชรบุรี	22 19
ภาคเหนือ	6.32	9.56	76	9	2	1. เชียงราย 2. เชียงใหม่	32 44
ภาคใต้	9.39	14.20	114	14	3	1. ชุมพร 2. พังงา 3. สุราษฎร์ธานี	32 17 65
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21.98	33.22	266	20	8	1. นครพนม 2. นครราชสีมา 3. มุกดาหาร 4. ร้อยเอ็ด 5. เลย 6. สกลนคร 7. หนองคาย 8. อุบลราชธานี	21 79 10 39 19 34 17 47
รวม	66.15	100	800	77	23	23	800

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT จำนวน 52 หน่วยงาน ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้ง 52 หน่วยงาน ๆ ละ 10 ฉบับ รวมเป็น 520 ฉบับ

3) หน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,036 แห่ง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 แห่ง จากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) แบ่งออกตามมาตราของหน่วยงานผู้มีหน้าที่ต้องรายงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 เป็นมาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

จากนั้นสุ่มตามอัตราส่วนของประชากร เพื่อให้ได้จำนวนที่จะใช้ในการสำรวจ และทำการสุ่มจับฉลากตัวแทนของทุกกลุ่มอาชีพ จากอัตราส่วนที่ได้จากการคำนวณให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (taro Yamane',1973 : 727-728) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากร
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ N = 13,036
 e = 0.05

เมื่อแทนค่าจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+13,036(0.05)^2}$$

$$= 388$$

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับไม่น้อยเกินไป จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ เป็น 670 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ 670 คน

มาตรา ที่ระบุ หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	จำนวน หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	ร้อยละของ ประชากร เปรียบเทียบกับทั้งหมด	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	จำนวนกลุ่มอาชีพ ประชากร	จำนวนแห่ง	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง (ชุด)
มาตรา 13	5,835	44.78	280	1. ธนาคาร 2. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ 3. สหกรณ์ 4. นิติบุคคลอื่น ๆ ตามมาตรา 13 (นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยทางการเงินฯ) 5. บริษัทหลักทรัพย์ 6. นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า 7. บริษัทเงินทุนฯ/บริษัท	30 8 3,481 2,080 88 5 5	100 5 70 50 20 5 5

มาตรา ที่ระบุ หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	จำนวน หน่วยงานที่ ต้องรายงาน	ร้อยละของ ประชากร เปรียบเทียบ กับทั้งหมด	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	จำนวนกลุ่มอาชีพ	จำนวนแห่ง	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง (ชุด)
				เครดิตฟองซิเออร์ 8. บริษัทประกันชีวิตฯ/วินาศภัย 9. บริษัทบริหารสินทรัพย์	82 56	15 10
มาตรา 15	830	6.36	40	1. กรมที่ดิน	830	40
มาตรา 16	6,371	48.87	350	1. ผู้ประกอบธุรกิจระบบชำระ เงินภายใต้การกำกับ 2. ผู้ประกอบอาชีพที่ดำเนินธุรกิจ ทางการเงินตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมการ แลกเปลี่ยนฯ 3. ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการ ดำเนินการการให้คำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาในการทำ ธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุน 4. ผู้ประกอบอาชีพค้าหรือให้ เช่าออร์ถยนต์ 5. ผู้ประกอบอาชีพสินเชื่อส่วน บุคคลที่มีใช้สถาบันการเงิน 6. ตัวแทน นายหน้าซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์ 7. ผู้ประกอบอาชีพค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ 8. ผู้ประกอบอาชีพค้าของเก่า	70 119 30 1,257 37 1,022 2,794 1,042	20 30 15 50 15 50 120 50
รวม	13,036	100	670	18	13,036	670

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือพนักงานขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตน ด้วยมีความเชื่อถือว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิด การพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือ แก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่รู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็น คุณลักษณะสำคัญของความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการอย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความ แตกต่างกันได้ได้อย่างเหมาะสม

หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมี มาตรฐาน

หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for Money) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดเกิดประสิทธิภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางการหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ

หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) หมายถึง รับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา

หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง สามารถตอบคำถาม และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ และความรับผิดชอบ

หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง สม่าเสมอ

หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและกระจายความ รับผิดชอบ ในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้ง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะในกระบวนการตัดสินใจและการ ดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับใน การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่น

การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีดังนี้

1. แนวคิดความเชื่อมั่น

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Trust หมายถึง ความเชื่อถือ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ความมั่นใจ (วิทย์ เทียงบุรณธรรม, 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 จะประกอบด้วยบริการที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ

Kitchen, Joanne, Tau Li and Graham (1999) เห็นว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกมั่นใจ และเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุประสิทธิผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

อาจพอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

1.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่าความเชื่อถือไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน

ภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อทำให้ความร่วมมือ 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

นอกจากนี้การมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

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

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

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

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

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

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่เป็นธรรมนั้น เป็นการแสวงหารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุดที่จะสามารถเกิดขึ้นในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีมานานับพันปีตั้งแต่มนุษยารวมกันอยู่ในลักษณะของสังคม นับตั้งแต่สมัยนักปราชญ์ยุคกรีก ไม่ว่าจะเป็นเพลโต (Plato) หรืออริสโตเติล (Aristotle) ลูกศิษย์ของเพลโต รวมถึงนักคิด นักเขียนอีกหลายคนทั้งในยุคกรีก ยุคฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม

(Renaissance) ได้เสนอรูปแบบการเมืองการปกครองที่ดี จนกระทั่งยุคใหม่ที่เป็นยุคแห่งการใช้เหตุและผลได้ส่งเสริมและสนับสนุนหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่รัฐมีอำนาจอธิปไตยสูงสุด โดยมีระบอบราชการเป็นกลไกในการบริหารประเทศ แต่เนื่องจากระบอบราชการมีขนาดใหญ่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้นที่สลับซับซ้อน มีขั้นตอนและกระบวนการทำให้ระบบการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในสังคมตะวันตกตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามวางกรอบ กติกา หรือแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความเป็นธรรม โปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งเรียกกรอบหรือกติกาดังกล่าวว่า ธรรมภิบาล (Good Governance) นักวิชาการเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีการปฏิรูปหรือปรับปรุงการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมภิบาล นอกจากนั้นหน่วยงานระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) หรือธนาคารโลก (World Bank) ได้มีบทบาทสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่ดี หรือหลักธรรมภิบาล (Good Governance) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงทศวรรษ 1980 (สถาบันพระปกเกล้า, 2545, หน้า 6) ธนาคารโลก ได้ใช้แนวคิดธรรมภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้กับประเทศในซีกโลกใต้ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบลาตินอเมริกาและแอฟริกา แนวคิดธรรมภิบาลเริ่มนำมาใช้ในรายงานของธนาคารโลก เมื่อปี ค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง “Sub-Saharan Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานยุคแรกที่มีการกล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมภิบาลและการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ ต่อมาเมื่อมีผลการศึกษากองทุนการเงินระหว่างประเทศในการให้ประเทศต่าง ๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศเหล่านั้นต้องมีธรรมภิบาลและการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองสามารถพัฒนาไปสู่เสถียรภาพได้รวดเร็วและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินทร์ ส孚โชคชัย, 2541, หน้า 4) ส่วนของธนาคารพัฒนาเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระหว่างประเทศ ได้กล่าวถึง นิยามและองค์ประกอบของธรรมภิบาลว่า หมายถึง กระบวนการจัดการและกระบวนการเพื่อพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วยหลักการตรวจสอบได้ (Accountability) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคงเส้นคงวา ของกฎระเบียบ (Predictability) หลักความโปร่งใส (Transparency) (Asian Development Bank, 1995, p.3 - 11) แนวคิดหลักด้านธรรมภิบาลของธนาคารพัฒนาเอเชีย ได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศของกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยเฉพาะประเทศอินโดนีเซีย สาธารณรัฐเกาหลี รวมถึงประเทศไทยที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี ค.ศ.1997 (พ.ศ. 2540)

ในปี ค.ศ. 1996 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้มีมติที่จะเผยแพร่หลักการธรรมภิบาลด้วยวิธีการให้คำแนะนำและใช้หลักการนี้ เป็นเงื่อนไขในการให้ความช่วยเหลือต่อประเทศที่ต้องการกู้ยืมเงินผ่านการแสดงหนังสือเจตจำนง เงื่อนไขที่ปรากฏผูกพันมากับบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับหลักการธรรมภิบาลของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ 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 และยังได้ขยายธรรมาภิบาลสู่มิติด้านความคงเส้นคงวาของกฎหมาย (Predictability) ซึ่งเป็นมิตีย่อยในประเด็นย่อยของหลักนิติธรรม (Rule of Law) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบรรษัทภิบาล และระบบการเงินระหว่างประเทศที่เข้มแข็งและมีเสถียรภาพ (สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์, 2549, หน้า 7) นอกจากนี้แล้ว องค์การระหว่างประเทศอื่น ๆ เช่น โครงการพัฒนาของสหประชาชาติ (UNDP) ได้กำหนดลักษณะที่สำคัญของการสร้างสถาบันที่มีความเป็นธรรมาภิบาล โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม ได้แก่ (1) การเลือกตั้งที่บริสุทธิ์ยุติธรรม (2) ประสิทธิภาพของตัวบทกฎหมาย (3) การจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีจรรยาบรรณ (4) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการมีสถาบันในภูมิภาคที่เข้มแข็ง (5) การเคารพในสิทธิมนุษยชน (6) สิทธิในการเผยแพร่ข่าวสาร (7) การมีองค์การภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง ส่วนในเรื่องของนโยบายสาธารณะจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางกรอบและประเมินนโยบายของรัฐ โดยสร้างความเสมอภาคในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม (อภิสิทธิ์ หนูหนักดี, 2552, หน้า 18)

เห็นได้ว่ากองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก รวมถึงธนาคารพัฒนาเอเชีย เป็นองค์การหลักและสำคัญที่ได้นำธรรมาภิบาลมาใช้กับประเทศสมาชิกผ่านความช่วยเหลือทางการเงิน โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารหรือการปกครองประเทศให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

2.1 ความหมายของธรรมาภิบาล

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

- 1) การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงมีสิทธิในการตัดสินใจผ่านสถาบันอันชอบธรรม การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพ
- 2) นิติธรรม (Rule of Law) กรอบกฎหมายต้องเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ความโปร่งใส (Transparency) มีความเสรีด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถเข้าถึงสถาบันข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง
- 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 ธรรมาภิบาลว่าเมืองค์ประกอบ 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) และการมุ่งเน้นฉันทมติ (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 โดยจะเมืองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) การตรวจสอบได้ (Accountability) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์, 2549, หน้า 30-33) เช่นเดียวกับ ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 61-70) เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมรัฐแห่งชาติ หรือ Governance โดยให้คำจำกัดความคำว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการปกครองประเทศที่เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้มีนักวิชาการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าคำว่า ธรรมรัฐ อาจสร้างความสับสนที่อาจสื่อความหมายในลักษณะที่มองว่ารัฐเท่านั้น ที่มีหน้าที่บริหารจัดการบ้านเมือง จึงมีความพยายามแปลความหมายให้กว้างเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในภาคเอกชน หรือประชาชน เช่น มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าหมายถึง การกำกับดูแลที่ดี เช่น วรภัทร โดธนะเกษม (2542, หน้า 11) อธิบายว่า การกำกับดูแลที่ดี หมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาภายหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540

สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย (2541, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมและบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดี ในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่มีใช้ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล (Private Sector) องค์กรของเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลภาคเอกชน และภาค ประชาสังคม (Civil Society) นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการท่านอื่นที่ให้ความหมายของธรรมาภิบาล เช่น

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

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543, หน้า 11) เห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงกรอบในการบริหาร จัดการขององค์กรต่าง ๆ

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

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

สุจิต บุญบงการ (2547, หน้า 1) ให้คำนิยามธรรมาภิบาลว่าหมายถึง การบริหารจัดการ ที่ดีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความโปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบได้และมีความ รับผิดชอบ (Accountable) ซื่อสัตย์ ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) เท่าเทียมกัน (Equitable) และตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชน

อาจสรุปได้ว่า Good Governance ในความหมายของสังคมไทยนั้น หมายถึง ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การดูแลที่ดี หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ เป็นเครื่องมือหรือวิธีการบริหาร จัดการโดยทุกภาคส่วนได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหา อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้มั่นคง มีความสงบสันติอย่างยั่งยืนต่อไป หลักการดังกล่าว จำเป็นต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ดีงาม มั่นคง และเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับความหมาย ของคำว่า Good Governance ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้คำว่า ธรรมาภิบาล เนื่องจากคำ ดังกล่าวมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นต้น

ในส่วนของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถูกกำหนดไว้ใน หมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาขยายผล ต่อไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการประเทศ ดังจะเห็นได้จากการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การ

ปฏิบัติในภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ข้อ 4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดไว้ว่า

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

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

2.2 หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้มติเห็นชอบเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ประกอบด้วย

1) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

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

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

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

5) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

6) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อประชาชนมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ

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

8) หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

9) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ในกระบวนการตัดสินใจ การดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

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

3. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ระเบียบสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ว่าด้วยการบริหารราชการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2556 เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดผลสัมฤทธิ์สมดังเจตนารมณ์ในการตรากฎหมายดังกล่าว จึงได้จัดส่วนราชการในสำนักงาน ปปง. ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองสื่อสารองค์กร
3. กองกฎหมาย
4. กองกำกับและตรวจสอบ
5. กองข่าวกรองทางการเงิน
6. กองคดี 1
7. กองคดี 2
8. กองคดี 3
9. กองคดี 4
10. กองความร่วมมือระหว่างประเทศ
11. กองนโยบายและยุทธศาสตร์
12. กองบริหารจัดการทรัพย์สิน
13. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

14. กลุ่มตรวจสอบภายใน

15. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

และพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 40 กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ปปง.” ซึ่งเป็นส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและเป็นกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ดำเนินการให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ คณะกรรมการธุรกรรมและปฏิบัติงานธุรการอื่น

(2) รับรายงานการทำธุรกรรมที่ส่งให้ตามหมวด 2 และแจ้งตอบการรับรายงาน รวมทั้งการรับรายงานและข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ได้มาโดยทางอื่น

(3) รับหรือส่งรายงานหรือข้อมูลเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นหรือตามข้อตกลงที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างหน่วยงานในประเทศหรือต่างประเทศ

(4) กำหนดแนวทางปฏิบัติ กำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ของผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(5) ประเมินความเสี่ยงระดับชาติ ที่เกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อจัดทำนโยบายและกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เสนอต่อคณะกรรมการและคณะรัฐมนตรี รวมทั้งแจ้งผลการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว ไปยังหน่วยงานกำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการใด ๆ ในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินหรือการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(6) จัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(7) แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 ซึ่งไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายไปยังหน่วยงานกำกับดูแลผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(8) ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(9) เก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติ ตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ และวิเคราะห์รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม และประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

(10) เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดี กับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(11) จัดให้มีโครงการที่เกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ การให้การศึกษา และฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ หรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการจัดโครงการดังกล่าว

(12) ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิศักดิ์ โชติตันติโสภณ (2557) การประเมินผลความพึงพอใจ ความคาดหวังและความเชื่อมั่นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2557 เพื่อประเมินความพึงพอใจความคาดหวังและความเชื่อมั่นของผู้เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 442 คน (เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระทรวงยุติธรรม จำนวน 2,152 คน (เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงยุติธรรม จำนวน 842 คน และประชาชน จำนวน 1,310 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำหรับรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง (T-test, ANOVA, Correlation) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยประเมินพบว่า

ความพึงพอใจ ความคาดหวังและความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$ S.D.=.64) หรือร้อยละ 70.42 การทดสอบทางสถิติ เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมพบว่า ระดับตำแหน่ง สังกัดหน่วยงานและภาคที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

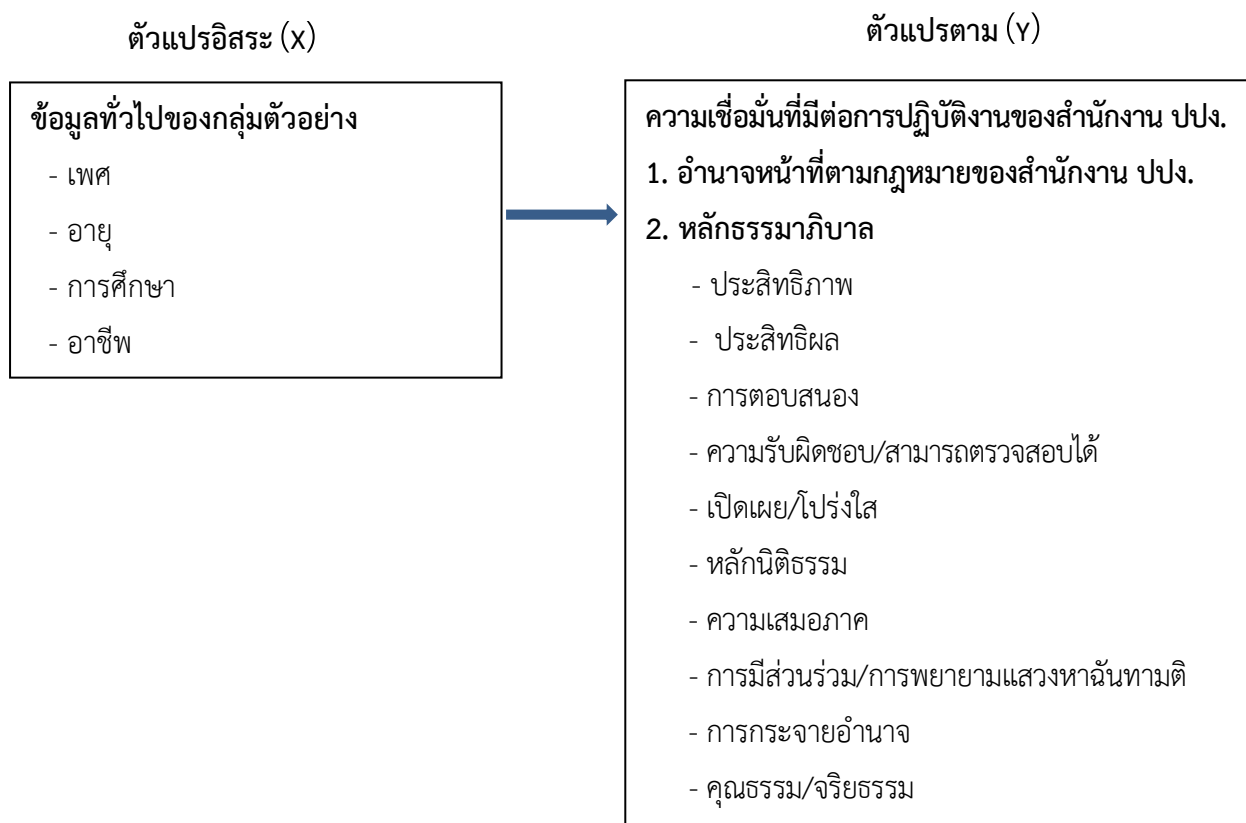
เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมมีมุมมองต่อสถานการณ์การปฏิบัติงานในปัจจุบันของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมว่ามีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$ S.D.=.69) เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D.=.79) การทดสอบทางสถิติเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม พบว่า ระดับตำแหน่งและภาคที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมต่างกัน มีมุมมองต่อสถานการณ์การปฏิบัติงานในปัจจุบันของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจ ความคาดหวังและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ
กระทรวงยุติธรรม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงยุติธรรม : ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.24$ S.D.=.47) หรือร้อยละ 74.78
การทดสอบทางสถิติ : กลุ่มประชาชน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ สถานะของผู้ใช้บริการ และภาคที่ใช้
บริการต่างก็มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น

กรอบแนวคิดในการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2562



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น

1. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่น

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างข้อคำถาม เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

1.2 การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability Test) และได้วัดสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient - α) ซึ่งเป็นการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) สูตรที่ใช้คำนวณ (สุวิมล ติรกานนท์, 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 จึงถือว่า แบบสำรวจฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสามารถใช้สำรวจได้

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. โดยกำหนดข้อคำถามจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ ประเด็นความเชื่อมั่นของสำนักงาน ปปง. ตามกฎหมาย 7 ข้อ ประเด็นความเชื่อมั่นตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 18 ข้อ

2.2 นำแบบสำรวจเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

2.3 นำแบบสำรวจไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ประชาชนในพื้นที่ 23 จังหวัด รวมจำนวน 800 ชุด ซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

- กรุงเทพมหานคร
- ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดเชียงใหม่
- ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดชุมพร จังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเลย จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอุบลราชธานี
- ภาคตะวันตก ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดเพชรบุรี
- ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด
- ภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดนครนายก จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดอุทัยธานี

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT จำนวน 52 หน่วยงาน หน่วยงานละ 10 ชุด รวมจำนวน 520 ชุด

(3) ผู้มีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จำนวน 13,124 แห่ง รวมจำนวน 670 ชุด ตามสัดส่วนใน 18 กลุ่มอาชีพ

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

- (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการหาค่าระดับความเชื่อมั่น
 - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็น ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

เกณฑ์การแปลผล

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่นต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงาน ป.ป.ง.

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

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

บทที่ 4

ผลการสำรวจความเชื่อมั่น

ผลการสำรวจความความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์ นำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ดังนี้

แบบสำรวจความความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปง. ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		
- ประชาชน	667	39.70
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	550	32.70
- ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	462	27.50
- Missing	1	0.10
รวม	1,680	(100.00)
เพศ		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
- ชาย	703	41.90
- หญิง	973	57.90
- Missing	4	0.20
รวม	1,680	(100.00)
อายุ		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
- 25 - 30 ปี	252	15.00
- 31 - 35 ปี	173	10.30
- 36 - 40 ปี	261	15.50
- 41 - 45 ปี	346	20.60

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
- 46 - 50 ปี	288	17.10
- 51 – 55 ปี	152	9.00
- 56-60 ปี	105	6.30
- มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	95	5.70
- Missing	8	0.50
รวม	1,680	(100.00)
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	253	15.10
- ปริญญาตรี	845	50.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	542	32.20
- อื่น ๆ	34	2.00
- Missing	6	0.40
รวม	1,680	(100.00)
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
อาชีพ		
- รับจ้าง	92	5.50
- พนักงานบริษัท	130	7.70
- ข้าราชการ	659	39.20
- พนักงานราชการ	199	11.80
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	4.30
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	0.40
- เกษตรกร	324	19.30
- ค้าขาย	47	2.80
- อื่น ๆ	150	8.90
- Missing	2	0.10
รวม	1,680	(100.00)

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,680 คน จำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้

กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 667 คน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AM/CFT จำนวน 550 คนและกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปง. จำนวน 462 คน

เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,680 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 973 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.90 เป็นเพศชาย จำนวน 703 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 และไม่ระบุเพศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 45 ปี มากที่สุด จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ช่วงอายุ 56 - 60 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ช่วงอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และไม่ระบุอายุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

การศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 845 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 542 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และน้อยที่สุดคือ การศึกษา ระดับอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 อาชีพเกษตรกร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 อาชีพรับจ้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 อาชีพค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน		ภาพรวม		
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่		จำนวน	(ร้อยละ)	
- ทราบ		1,631	(97.10)	
- ไม่ทราบ		48	(2.80)	
- Missing		1	(0.10)	
รวม		1,680	(100.00)	
ข้อมูลพื้นฐาน	กลุ่มประชาชน	กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มผู้มีหน้าที่ต้องรายงาน	ภาพรวม
ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
- ทราบ	625 (93.70)	546 (99.28)	460 (99.57)	1631 (97.08)
- ไม่ทราบ	42 (6.30)	4 (0.72)	2 (0.43)	48 (2.86)
- Missing	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.06)
รวม	667 (100.00)	550 (100.00)	462 (100.00)	1,680 (100.00)

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,680 คน ของการทราบถึงภารกิจ ของสำนักงาน ปปง. ได้ดังนี้

ประชาชนที่รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 93.70 และไม่รู้จักรู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 6.30

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 99.28 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวน ร้อยละ 0.72

กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 99.57 และ ไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. จำนวนร้อยละ 0.43

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบภารกิจของสำนักงาน ปปง. ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	(ร้อยละ)
รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง.	723	43.00
- วิทยุ/โทรทัศน์	926	55.10
- รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	888	52.90
- Social Media/Facebook	760	45.20
- การอบรมจากสำนักงาน ปปง.	524	31.20
- ติดต่อด้วยตนเอง	484	28.80
- อื่น ๆ	191	11.40

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,680 คน รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 926 คนคิดเป็นร้อยละ 55.10 รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 888 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 Social Media/Facebook จำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 723 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รู้จักจากการเผยแพร่ความรู้ อบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 524 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และอื่น ๆ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อกกล่าวถึงสำนักงาน ปปง.

ข้อมูลพื้นฐาน	ภาพรวม	
นึกถึงบทบาท/หน้าที่ที่สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติ	จำนวน	(ร้อยละ)
- ความยุติธรรม	216	(12.90)
- ความเป็นธรรม	91	(5.40)
- ความสุจริต	321	(19.10)
- ความโปร่งใส	426	(25.30)
- ความรับผิดชอบ	185	(11.00)
- ความซื่อสัตย์	130	(7.70)
- มีความน่าเชื่อถือ	187	(11.10)

ข้อมูลพื้นฐาน	ภาพรวม	
- มีประสิทธิภาพ	38	(2.30)
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น	50	(3.00)
- อื่น ๆ	35	(2.10)
- missing	1	(0.10)
รวม	1,680	(100.00)

จากตารางที่ 4 เมื่อกล่าวถึงสำนักงาน ป.ป.ง. ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องใดมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความโปร่งใส มากที่สุด จำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ความสุจริต จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ความยุติธรรม จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 มีความน่าเชื่อถือ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ความรับผิดชอบ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ความซื่อสัตย์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ความเป็นธรรม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีประสิทธิภาพ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่น ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย

ประเด็นความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผ่านทาง Call Center 1710	3.90	.817	78.00
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีนโยบายในการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด ซึ่งท่านสามารถตรวจสอบและแจ้งเบาะแสผ่านทางช่องทางที่สายด่วน 1710 หรือ www. amlo.go.th	3.96	.762	79.20
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้ดำเนินการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างต่อเนื่อง	4.00	.805	80.00
4. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	3.99	.769	79.80
5. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเผยแพร่ ข้อมูล สถิติ และผลการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนรับทราบผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.96	.783	79.20
6. สำนักงาน ป.ป.ง. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดได้ตามที่กฎหมายกำหนด	4.10	.740	82.00
7. สำนักงาน ป.ป.ง. สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างเข้มแข็ง ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี	4.04	.784	80.80
รวม	3.82	.904	77.94

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 77.94

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย มีความเชื่อมั่น มากที่สุด 3 ลำดับ คือ ภารกิจของสำนักงาน ป.ง. ด้านกฎหมาย คือ ประเด็นที่ 6 สำนักงาน ป.ง. เป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดได้ตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.10$) ประเด็นที่ 7 สำนักงาน ป.ง.สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างเข้มแข็ง ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.04$) และประเด็นที่ 3 สำนักงาน ป.ง. ได้ดำเนินการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมายและตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ภารกิจของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย			
- ประชาชน	3.84	.893	76.80
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.70	.809	74.00
- หน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	4.01	.901	80.20

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรมทางการเงินมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.20

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
1. สำนักงาน ป.ง. ดำเนินคดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด	4.07	.742	81.40

ประเด็นความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความ เชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
2. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดโดยไม่มีภาระเว้น	4.03	.767	80.60
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ	4.22	2.357	84.40
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน	4.10	.734	82.00
5. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีข้อยกเว้นกับผู้กระทำความผิด	4.03	.743	80.60
6. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม	4.03	.721	80.60
7. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญ	4.01	.739	80.20
8. สำนักงาน ป.ป.ง. ดำเนินการกิจภายใต้หลักความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง	3.98	.759	79.60
9. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว	4.01	.758	80.20
10. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองความต้องการของท่าน	3.94	.765	78.80
11. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในติดต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ให้กับท่านอย่างชัดเจน	3.97	.743	79.40
12. สำนักงาน ป.ป.ง. มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงาน หลายช่องทาง เช่น www.amlo.go.th เป็นต้น	4.03	.748	80.60
13. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	3.93	.782	78.60
14. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้กฎหมาย อย่างสม่ำเสมอ	4.00	.753	80.00
15. สำนักงาน ป.ป.ง. มีมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนในการแจ้งเบาะแส	3.97	.739	79.40
16. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง	3.98	.745	79.60
17. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดภารกิจตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.04	.728	80.00
18. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม	3.97	.773	79.40
รวม	3.86	.898	78.03

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาลจำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ป.ง. คิดเป็นร้อยละ 78.03

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ประเด็นที่ 3 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.22$) ประเด็นที่ 4 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน ($\bar{X} = 4.10$) ประเด็นที่ 1 สำนักงาน ปปง. ดำเนินคดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่ม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		ร้อยละความเชื่อมั่น
	\bar{X}	S.D.	
ภารกิจของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล			
- ประชาชน	3.87	.898	77.40
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.54	.779	70.80
- หน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม	4.00	.866	80.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน ปปง. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้มีหน้าที่รายงานธุรกรรมทางการเงินมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 9 ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ปปง. ยังไม่ครอบคลุมถึงประชาชน โดยทั่วไปเท่าที่ควร ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึง โดยเพิ่มการทำงานเชิงรุก จัดเจ้าหน้าที่ ปปง. ลงพื้นที่พบปะประชาชนในภูมิภาคบ้าง	10	27.77
2	อยากให้มีการอบรมกฎหมายของ ปปง. ให้กับประชาชนทั่วไปทราบ รวมถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบว่ายังมีหน่วยงานในการตรวจสอบอีกหน่วยหนึ่งคือ ปปง. ที่จะให้ประชาชนได้แจ้งเบาะแสได้อีกทางหนึ่ง	2	5.55
3	ต้องเป็นองค์กรที่สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงาน	1	2.77

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
	อย่างตรงไปตรงมา มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบเงิน ว่ามีที่มาอย่างถูกต้องหรือไม่ และเงินนั้นเอาไปทำอะไร		
4	ต้องการให้มีสำนักงาน ปปง. ส่วนภูมิภาค เพื่อความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน และทำให้ประชาชนอุ่นใจ เช่นเดียวกับ ปปช. และ ป.ป.ส.	5	13.88
5	อยากให้สำนักงาน ปปง. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์หน้าที่และผลงานของ สำนักงาน ปปง. ให้มาก เนื่องจากประชาชนยังไม่รู้จักบทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ปปง.	5	13.88
6	ต้องการให้สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม	1	2.77
7	การบังคับใช้กฎหมาย ควรให้สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจ	1	2.77
8	อยากให้มีความชัดแจ้งและสอดคล้องกับความเสี่ยงและลักษณะการ บริหารจัดการของแต่ละธุรกิจ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ ภาคธุรกิจและลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น จึงขอเสนอให้ ปปง. มีระบบงานการ ปรับปรุงเนื้อหาของแนวปฏิบัติแต่ละฉบับอย่างต่อเนื่อง และประกาศใช้ ในเวลาสั้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน	1	2.77
9	การตอบข้อหารือควรมีความชัดเจน ไม่ยืดหลักการใช้ดุลยพินิจ	1	2.77
10	ลดความคลุมเครือเรื่องกฎหมายกฎเกณฑ์ ใช้ภาษาธรรมดา	1	2.77
11	อยากให้ ปปง. เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่เข้มแข็งจริงจังกับการฟอกเงิน	1	2.77
12	ออกสื่อเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชน/ผู้กระทำผิด ให้มากกว่าเดิม	1	2.77
13	บังคับใช้กฎหมายมาใช้จริงจริงจังกับผู้กระทำผิด	1	2.77
14	การรับรู้ถึงข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน ปปง. รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับการ ฟอกเงินมีค่อนข้างน้อย อยากให้มีการเข้าถึงข้อมูลมากกว่านี้ อาจจะเป็น ช่องทาง Facebook หรือ Website ที่มีการอัปเดตมากขึ้น รวมถึงหน้า Website หาข้อมูลค่อนข้างยาก	2	5.55
15	"ประชาชนทั่วไปอาจจะสับสนกับหน่วยงานของรัฐมาก เช่น ปปช. , ปปท. , ปปง. ฯลฯ ไม่รู้ว่าทำหน้าที่ทำอะไร อย่างไร เมื่อเกิดปัญหาที่ไม่รู้จะไปแจ้ง ใครสำนักงาน ปปง. ควรจะออกสื่อเพื่อให้ประชาชนรู้ว่าใครทำผิดในคดีนี้ เมื่อจับได้แล้ว บทสรุปของผู้กระทำผิดผลลัพธ์คืออะไร (อยากให้ทุกหน่วยงานทำการ Research แบบนี้เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้ดีขึ้น ขอแสดงความชื่นชมหน่วยงานของ ปปง.)"	1	2.77
16	มีการอัปเดตกฎหมายฉบับล่าสุด หรือแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ผ่านทาง เว็บไซต์ คงจะอำนวยความสะดวกให้ผู้มีหน้าที่รายงานฯ เพิ่มมากขึ้น	1	2.77

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
17	อยากให้สำนักงาน ปปง. จัดอบรมให้ความรู้ และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 เพิ่มมากขึ้น	1	2.77
18	การดำเนินการตาม พ.ร.บ ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินควรมุ่งเน้นการเอาผิดต่อคนร้ายที่กระทำความผิด ฐานฟอกเงินเป็นหลัก	1	2.77
รวม		36	100.00

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่น

แจกการแบบสำรวจไปยังประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัด 23 จังหวัด จำนวน 800 ฉบับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 52 หน่วยงาน ส่งแบบสำรวจโดยผ่านระบบ QR Code และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 520 กลุ่มตัวอย่าง และหน่วยงานผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. จำนวน 670 กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งหมด 1,990 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสำรวจตอบกลับคืนทั้งที่เป็นเอกสารและผ่านระบบ QR Code จำนวน 1,680 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับของแบบสำรวจร้อยละ 84.42 ซึ่งถือว่ามีความเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,680 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล มีดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,680 คน จำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้

(1) กลุ่ม ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 667 คน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT จำนวน 550 คนและกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ป.ง. จำนวน 462 คน

(2) เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,680 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 973 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 เป็นเพศชาย จำนวน 703 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 และไม่ระบุเพศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

(3) อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 45 ปี มากที่สุด จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ช่วงอายุ 56 - 60 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ช่วงอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และไม่ระบุอายุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

(4) การศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 845 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 542 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และไม่ระบุการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

(5) อาชีพ ผู้ตอบแบบสำรวจประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 อาชีพเกษตรกร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 199

คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 อาชีพรับจ้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 อาชีพค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

(6) ประชาชนที่รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 93.70 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 6.30

(7) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน AML/CFT ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 99.28 และไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 0.72

(8) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. รู้จักและทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 99.57 และไม่รู้จักและไม่ทราบถึงภารกิจและหน้าที่ของสำนักงาน ปปง. ร้อยละ 0.43

(9) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,680 คน รู้จักสำนักงาน ปปง. จากช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 926 คนคิดเป็นร้อยละ 55.10 รู้จักผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 888 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 Social Media/Facebook จำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 เว็บไซต์ของสำนักงาน ปปง. จำนวน 723 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รู้จักจากการเผยแพร่ความรู้ อบรมจากสำนักงาน ปปง. จำนวน 524 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และอื่น ๆ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

(10) ผู้ตอบแบบสำรวจจะนึกถึงเรื่องใดมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความโปร่งใสมากที่สุด จำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ความสุจริต จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ความยุติธรรม จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ความน่าเชื่อถือ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ความรับผิดชอบ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ความซื่อสัตย์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ความเป็นธรรม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ความมีประสิทธิภาพ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่น ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง จะนำผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจว่ารู้จักสำนักงาน ปปง. มาทำการวิเคราะห์ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 78.03 ความเชื่อมั่นตามภารกิจของสำนักงาน ปปง. ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 77.94 และความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 78.03 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(2) ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. พบว่า ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 77.94

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อภารกิจของสำนักงาน ปปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจด้านกฎหมาย มีความเชื่อมั่น มากที่สุด 3 ลำดับ คือ ประเด็นที่ 6 สำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ได้ตามที่กฎหมายกำหนด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ประเด็นที่ 7 สำนักงาน ปปง.สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างเข้มแข็ง ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 และประเด็นที่ 3 สำนักงาน ปปง. ได้ดำเนินการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายกลุ่มพบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. คิดเป็นร้อยละ 78.03

เมื่อพิจารณาตามรายประเด็นข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้าน AML/CFT และกลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. มีความเชื่อมั่นต่อภารกิจของสำนักงาน ปปง. ในทุกภารกิจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ประเด็นที่ 3 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 84.40 ประเด็นที่ 4 สำนักงาน ปปง. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน คิดเป็นร้อยละ 82.00 ประเด็นที่ 1 สำนักงาน ปปง. ดำเนินคดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด คิดเป็นร้อยละ 81.40

บรรณานุกรม

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

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรภัทร์ โตรณะเกษม. (2542). การสร้าง Good Governance ในองค์กร. วารสารกสท., (ตุลาคม).
- อรพินทร์ สฟโซคชัย. (2541). สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี(Good Governance). รายงานที่ตีอาร์ไอ.
- อภิสิทธิ์ หนูนักดี. (2552). ธรรมนูญบาลในองค์การภาคประชาสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration* : The development of interpersonal

ภาคผนวก

แบบสำรวจ

- A..... (ประชาชน)
- B..... (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- C..... (ผู้ที่หน้าที่รายงาน)

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การเสนอแนะ ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการทำงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

แบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย จำนวน 7 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 18 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ
4. อาชีพ รับจ้าง พนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร ค้าขาย อื่น ๆ
5. ข้อคำถามสำหรับผู้ตอบที่มีอาชีพเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่รายงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 13 มาตรา 15 และมาตรา 16 /หากมิใช่โปรดข้ามไปทำข้อคำถามข้อ 6)
 - 1) ธุรกิจ/บริษัทดำเนินการเกี่ยวกับ
 - 2) อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท อื่น ๆ
6. ท่านรู้จักสำนักงาน ปปง. หรือไม่

ไม่รู้จัก รู้จัก

7. ท่านรู้จักสำนักงาน ป.ป.ง. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ง. วิทยุ/โทรทัศน์
 หนังสือพิมพ์/สื่อสิ่งพิมพ์ Social Media/Facebook
 ติดต่อประสานงานด้วยตนเอง อื่น ๆ

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

- ความยุติธรรม ความเป็นธรรม ความเป็นสุจริต
 ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์
 มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น
 อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย

คำชี้แจง ท่านมีความความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความแน่ใจ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและการยอมรับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ง. ในด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 = มากที่สุด	4 = มาก	3 = ปานกลาง	2 = น้อย	1 = น้อยที่สุด
ประเด็นการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามภารกิจหลักด้านกฎหมาย					
1. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผ่านทาง Call Center 1710					
2. สำนักงาน ป.ป.ง. มีนโยบายในการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด ซึ่งท่านสามารถตรวจสอบและแจ้งเบาะแสผ่านทางช่องทางที่สายด่วน 1710 หรือ www.amlo.go.th					
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้ดำเนินการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างต่อเนื่อง					
4. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน					
5. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเผยแพร่ ข้อมูล สถิติ และผลการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
6. สำนักงาน ป.ป.ง. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดได้ตามที่กฎหมายกำหนด					
7. สำนักงาน ป.ป.ง. สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างเข้มแข็ง ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล

ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความเชื่อมั่น” ของท่าน

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด	ระดับความเชื่อมั่น				
	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
ประเด็นการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ง. ตามหลักธรรมาภิบาล					
1. สำนักงาน ป.ป.ง. ดำเนินคดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด					
2. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้ดำเนินการยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดโดยไม่มีภาระละเว้น					
3. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ					
4. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประเทศไทยปลอดจากการฟอกเงิน					
5. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีข้อยกเว้นกับผู้กระทำความผิด					
6. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม					
7. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญ					
8. สำนักงาน ป.ป.ง. ดำเนินภารกิจภายใต้หลักความเสมอภาค ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง					
9. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และท่านสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว					
10. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติงานโดยเน้นตอบสนองความต้องการของท่าน					
11. สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ ในติดต่อสำนักงาน ป.ป.ง. ให้กับท่านอย่างชัดเจน					
12. สำนักงาน ป.ป.ง. มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงาน หลายช่องทาง เช่น www.amlo.go.th เป็นต้น					
13. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
14. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้กฎหมาย อย่างสม่ำเสมอ					
15. สำนักงาน ป.ป.ง. มีมาตรการด้านความปลอดภัย ให้กับประชาชนในการแจ้งเบาะแส					
16. สำนักงาน ป.ป.ง. มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง					
17. สำนักงาน ป.ป.ง. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดภารกิจตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
18. สำนักงาน ป.ป.ง. เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
กันยายน 2562