



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สารบัญ

หน้า

สารบัญ.....	ก
สารบัญภาพ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญตาราง ภาคผนวก ค.....	ช
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary).....	1
บทที่ 1 บทนำ	13
1.1 หลักการและเหตุผล.....	13
1.2 วัตถุประสงค์.....	14
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	15
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	16
1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ	18
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 โครงสร้าง หน้าที่ และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ.....	19
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	31
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	34
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	37
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....	39
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร.....	41
2.7 สรุปความสัมพันธ์ของแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	44
2.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
2.9 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
2.10 ข้อคิดเห็นในการศึกษาจากประสบการณ์ของบริษัทที่ปรึกษา	58
2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	60

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	61
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	61
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	76
3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ	79
3.4 แผนการดำเนินงาน	80
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	81
4.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ	81
4.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	124
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	148
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	148
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	150
5.3 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	153
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	158
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	
ก. แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	162
ข. ตารางการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ	195
ค. ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจ.....	205
ง. การประชุมสัมมนาทางวิชาการ	264

สารบัญญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงาน ป.ป.ช.26
2	แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิด การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กร และความเชื่อมั่น.....44
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย60
4	สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....62
5	ลำดับขั้นตอนการตอบคำถาม68
6	ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาแบบสอบถาม.....70
7	ตัวอย่างการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นด้วย CFA74
8	อัตราการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. (Incidence Rate).....83
9	การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก.....84
10	ประสบการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.....85
11	การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.....89
12	ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.92
13	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.94
14	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.96
15	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก99
16	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านป้องกันการทุจริต..... 100
17	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านปราบปรามการทุจริต..... 101
18	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน 102
19	เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร 103
20	เรื่องที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 104
21	ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 105
22	ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 106
23	ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 109
24	เปรียบเทียบผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับปี พ.ศ. 2563 110
25	ความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และเป็นมืออาชีพของสำนักงาน ป.ป.ช. 113
26	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน ของ สำนักงาน ป.ป.ช..... 115

สารบัญญภาพ (ต่อ)

แผนภาพที่	หน้า
27	การวิเคราะห์ความเร่งด่วนในการปรับปรุง (Gap Analysis)..... 119
28	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น..... 120
29	ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่อสำนักงาน ป.ป.ช. 121
30	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต 122
31	ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต 123
32	ประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. ควรปรับปรุงเร่งด่วน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 157

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการสรุปแนวคิด การวัด/ประเมิน การแปลความหมายและการนำไปใช้ประโยชน์.....45
2	สรุปข้อแตกต่างระหว่างการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองด้วยแบบสอบถามกระดาษ การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกระดาษ และการใช้แบบสอบถามออนไลน์49
3	สรุปข้อแตกต่างระหว่างการใช้แบบสอบถามออนไลน์ กับแบบสอบถามกระดาษ53
4	แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 7 กลุ่ม63
5	ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม71
6	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในด้านความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความคาดหวัง.....71
7	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.73
8	แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์หาความเร่งด่วนในการพัฒนาปรับปรุง (Gap Analysis)75
9	เกณฑ์การประเมินผล75
10	แสดงจำนวนหน่วยตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย76
11	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....82
12	แสดงร้อยละจำนวนข้อที่ตอบถูกจากการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.....84
13	แสดงร้อยละของประสบการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.86
14	แสดงสัดส่วนการปฏิบัติงานด้านที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.86
15	แสดงสัดส่วนลักษณะการติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.....87
16	แสดงสัดส่วนการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น90
17	แสดงสัดส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านช่องทางการรับรู้ต่าง ๆ93
18	แสดงสัดส่วนสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.95
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็น97
20	แสดงร้อยละของความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของ สำนักงาน ป.ป.ช..... 104
21	แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “มีความเป็นธรรม” ของสำนักงาน ป.ป.ช..... 107
22	แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” ของ สำนักงาน ป.ป.ช..... 107
23	แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” ของ สำนักงาน ป.ป.ช..... 108
24	แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น..... 111
25	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช..... 116

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 117
27	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ของเป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 118
28	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และ ความเชื่อมั่น 120

สารบัญตาราง ภาคผนวก ค

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง 206
2	แสดงจำนวนและร้อยละการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก 208
3	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนข้อที่ตอบถูก จากการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในคำถามคัดเลือก 209
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประสบการณ์/การเคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 209
5	แสดงจำนวนและสัดส่วน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรม..... 210
6	แสดงจำนวนและสัดส่วน ลักษณะการติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 211
7	แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย..... 212
8	แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 215
9	แสดงจำนวนและสัดส่วน ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. 217
10	แสดงจำนวนและสัดส่วน สิ่งที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนา ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร..... 218
11	แสดงจำนวนและร้อยละ ความถี่ในการแถลงข่าวผลงานที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงอย่างเหมาะสม..... 221
12	แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. 221
13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 222
14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ 222
15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ 228
16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ 234
17	แสดงจำนวนและร้อยละ ปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องไม่พึงพอใจต่อสำนักงาน ป.ป.ช. 240
18	แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดของปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องไม่พึงพอใจ ต่อสำนักงาน ป.ป.ช. 241

สารบัญตาราง ภาคผนวก ค

ตารางที่	หน้า
19	แสดงค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของภาพลักษณ์ต่าง ๆ ต่อสำนักงาน ป.ป.ช. 243
20	แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความเป็นธรรม” 245
21	แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” 247
22	แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” 249
23	แสดงจำนวนและร้อยละ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 251
24	แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 252
25	แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 255
26	แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 257
27	แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (ให้รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น) 259
28	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม 261
29	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นการปราบปรามการทุจริต 262
30	แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นการปราบปรามการทุจริต 263

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

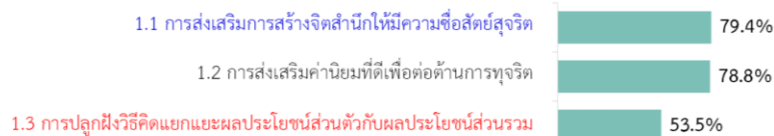
รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการดำเนินงานภารกิจ ด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการปราบปรามการทุจริต ด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. 2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 3) เพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขในการกำหนดการรับรู้ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และ 4) เพื่อให้สำนักงาน ป.ป.ช. มีข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานในภารกิจ ด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการปราบปรามการทุจริต ด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน และการพัฒนา/ปรับปรุงงานการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย 7 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน 2) ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ 4) ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 5) ภาคประชาสังคม/NGOs 6) สื่อมวลชน และ 7) กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview) หรือการโทรศัพท์สัมภาษณ์ (Telephone Interview) ควบคู่กับการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) กับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,834 ราย ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 14 ราย และการจัดประชุมสนทนากลุ่ม จำนวน 4 กลุ่ม ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ได้ผลการสำรวจโดยสรุปดังนี้

1. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

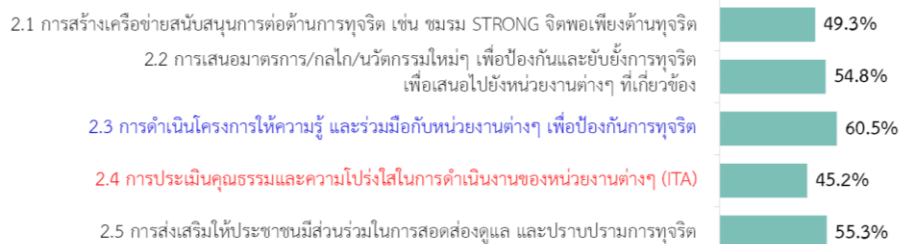
มากกว่าร้อยละ 50 มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ในแต่ละประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็น ยกเว้น “การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต” (ร้อยละ 49.3) “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)” (ร้อยละ 45.2) และ “การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ” (ร้อยละ 41.3) ซึ่งมีผู้รับรู้ต่ำกว่าร้อยละ 50

แผนภาพแสดงสัดส่วนการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

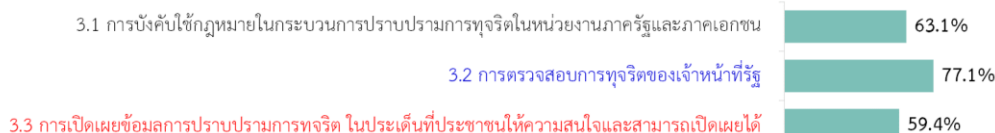
1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก



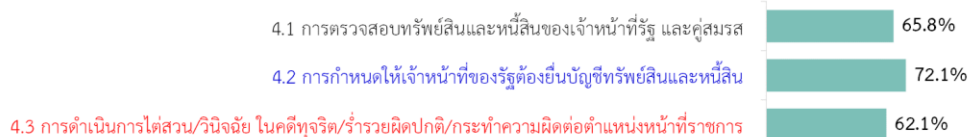
2. ด้านป้องกันการทุจริต



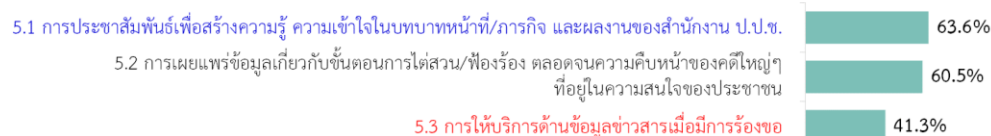
3. ด้านปราบปรามการทุจริต



4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน



5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

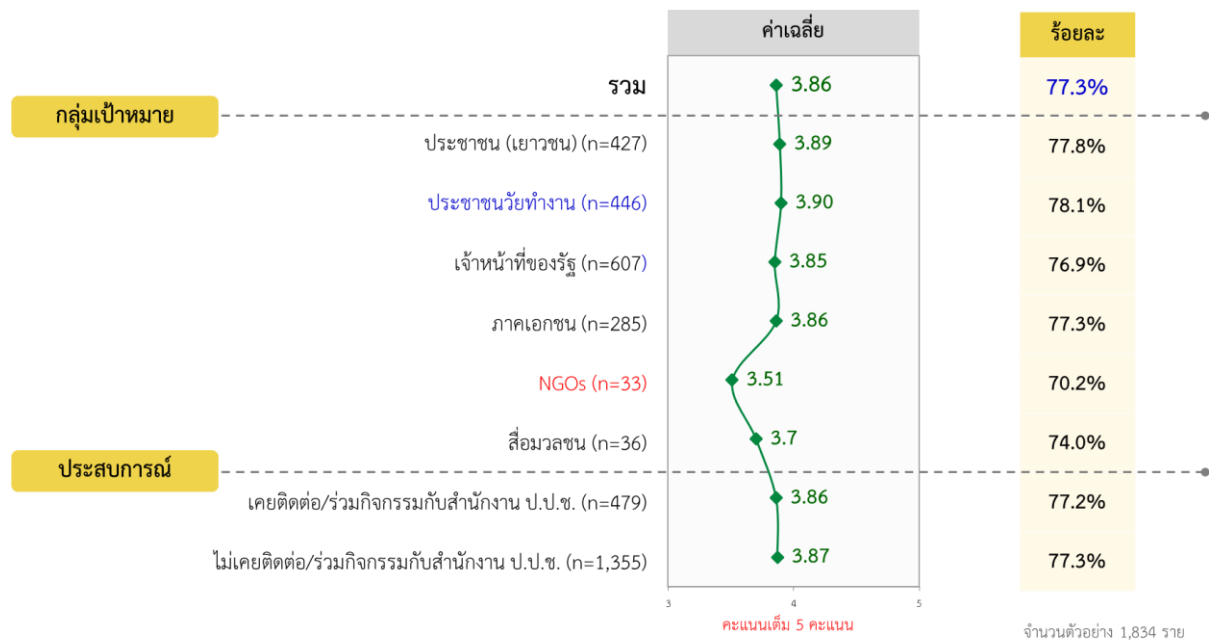


จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

2. ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

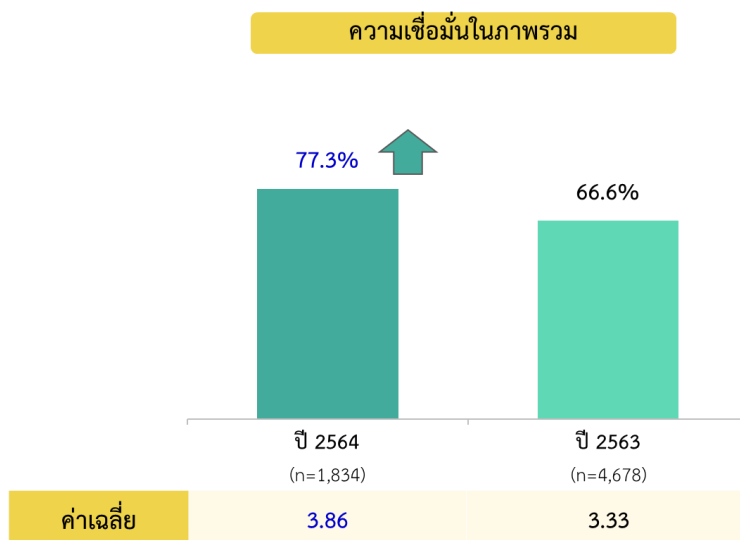
ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม เท่ากับ 3.86 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 77.3 อยู่ในเกณฑ์ “มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก”

แผนภาพแสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับผลสำรวจ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรากฏว่า ระดับความเชื่อมั่นในปี 2564 สูงกว่าปี 2563 (สูงกว่า 0.53 คะแนน คิดเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าร้อยละ 10.7)

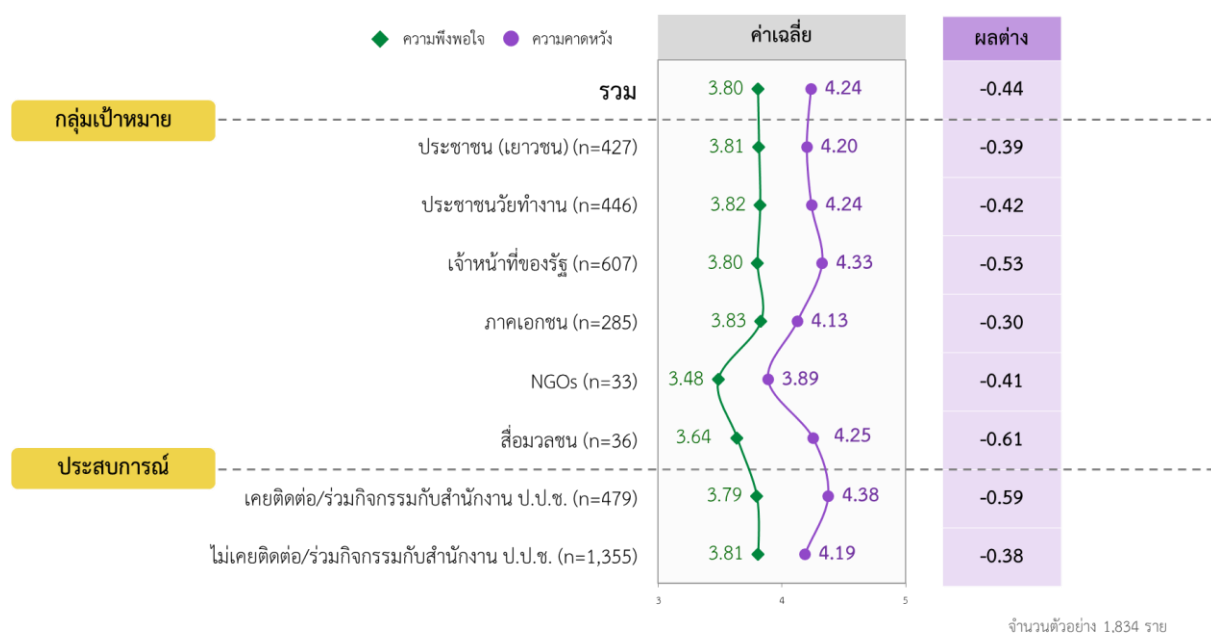
แผนภาพแสดงเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



3. เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมเท่ากับ 4.24 คะแนน ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 คะแนน คิดเป็นผลต่างระหว่างคะแนนความคาดหวังกับความพึงพอใจเท่ากับ -0.44 คะแนน

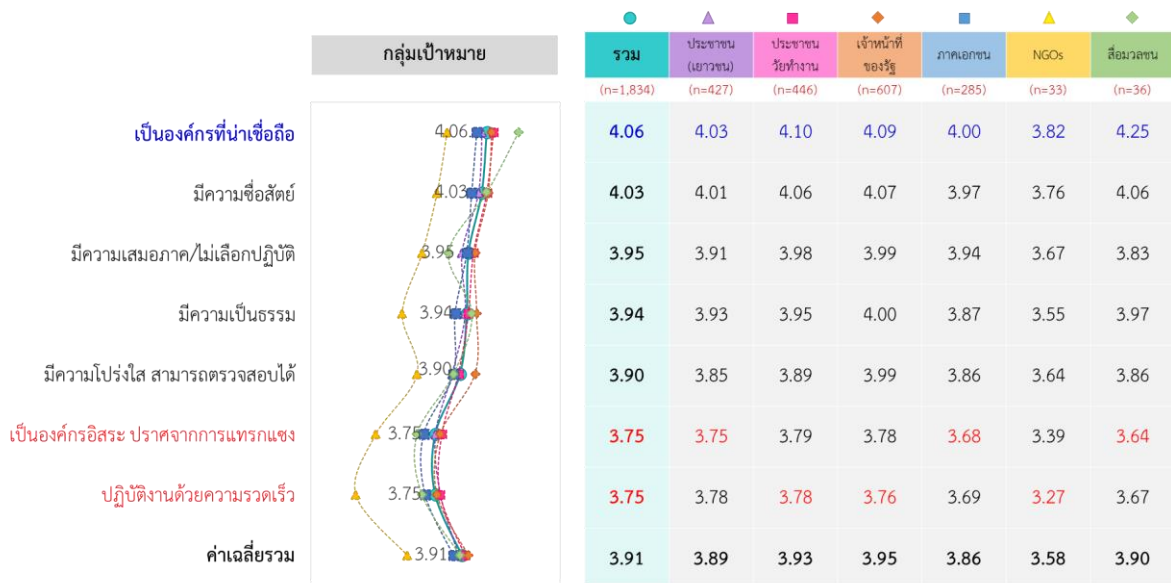
แผนภาพแสดงเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



4. ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ภาพลักษณ์ที่เหมาะสมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ (4.06) มีความซื่อสัตย์ (4.03) และมีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ (3.95)

แผนภาพแสดงภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.



จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นโดยรวมสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ “การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย” “ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้” และ “การดำเนินคดีปราบปรามการทุจริตโดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิดคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต” ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของภารกิจงานด้านปราบปรามการทุจริต

แผนภาพแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้

ปัจจัยด้าน “การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” “การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้” และ “การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)” มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ตารางแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	b	S.E.B	Beta	t	p-value
การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาท หน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	0.629	0.236	0.113	2.663	0.008
การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/ การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจน ความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	0.413	0.230	-0.079	-1.795	0.073
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับคดีและประชาชนได้รับรู้	0.601	0.233	-0.116	-2.581	0.010
การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	0.530	0.220	0.099	2.407	0.016
R Square (R^2) = 0.175 Adjust R Square (AR^2) = 0.172 Std. Error of the Estimate (S.E.) = 4.544 F = 77.334 Sig = .000					

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

จากผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วนยังมีความเชื่อมั่น เชื่อถือ การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ NGOs สื่อมวลชน และกลุ่มผู้ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ควรหลุดจากกรอบการทำงานในระบบราชการ ให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว และให้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เพราะการดำเนินงานของหน่วยงานราชการมีกรอบการทำงานที่แตกต่างกัน การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ยังมีขั้นตอนการทำงานภายใต้กรอบของแต่ละส่วนงานอีกด้วย ทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปได้ช้า รวมถึงกรณีที่ต้องประสานงานระหว่างองค์กร เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกัน (G2G) จะมีการดำเนินงานที่ช้ามากขึ้นเท่าตัว ด้วยเพราะติดกรอบการทำงานภายในของหน่วยงานรัฐเอง จึงควรปรับแนวทางการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวก่อน โดยการระดมความคิดร่วมกันของทุกหน่วยงานภายในสำนักงาน ป.ป.ช. ว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถลดขั้นตอน กระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนงานภายในมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกภารกิจมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรวดเร็ว รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการยกระดับความมั่นใจ และความเชื่อมั่นของทุกภาคส่วนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ อย่างเต็มที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ควรมีการดำเนินการตามภารกิจ ดังนี้

1) ด้านป้องกันการทุจริต/การปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก

1.1) ควรส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือเป็นพยาน และมีสิทธิรับเงินรางวัล เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในเบื้องต้น อีกทั้งยังเป็นการทำหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของชาติทางหนึ่ง และแสดงออกถึงการไม่สนับสนุนการทุจริตและประพฤติดีมิชอบทุกรูปแบบ

1.2) ควรขยายกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน โดยจัดให้มีอาสาพัฒนาในการเป็นหูเป็นตาในการแจ้งเบาะแสในทุกพื้นที่ เช่นเดียวกับอาสาพัฒนาชุมชนระดับตำบลละ 1 คน หรือ อสม. ทุกหมู่บ้าน จะได้ช่วยเป็นหูเป็นตาให้ได้ การสร้างกรอบความคิดในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐให้เกิดแก่ประชาชน การทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องอาศัยการสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นระบบจากประชาชน กรณีใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมและทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรเผยแพร่เรื่องนั้นเป็นตัวอย่างให้สังคมได้รับรู้ เพื่อช่วยเปลี่ยนทัศนคติทางสังคม

1.3) การทำงานด้านการต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption) จำเป็นต้องทำงานร่วมกันหลายฝ่าย ทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เกี่ยวกับการไม่ให้-ไม่รับสินบน และต้องทำงานร่วมกันทั้งองคาพยพ เพราะจะส่งผลต่อการได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินธุรกิจได้ หากยังไม่สามารถปราบปรามเรื่องการทุจริตได้ ควรนำเรื่องการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) และ Watch Dog หรือเรื่องการป้องกันการทุจริตไปประยุกต์ใช้กับกรอบเรื่อง SDGs (Sustainable Development Goals) เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับภาคธุรกิจ

ได้ง่ายและทำให้เกิดประสิทธิภาพดีกว่าการสื่อสารแบบตัวใครตัวมัน ดังนั้นการแสวงหาความร่วมมือกับภาคเอกชนจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจและหาจุดร่วมกันในแนวทางการปฏิบัติงานตามกรอบของ SDGs ที่มีเป้าหมายร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในการลดการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ เพื่อประสิทธิผลในการป้องกันทุจริตในภาคเอกชนได้อย่างยั่งยืน

กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ โดยมุ่งเน้นเป้าหมายที่ 16 : ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิผลรับผิดชอบและครอบคลุมในทุกกระดับ (Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels) ซึ่งมีเป้าหมายย่อยที่ 16.5 คือ ลดการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ โดยที่มีตัวชี้วัด 2 ข้อ ได้แก่ ตัวชี้วัด 16.5.1 คือ สัดส่วนของบุคคลที่เคยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีการให้สินบนหรือถูกเรียกสินบนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐในช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา และตัวชี้วัด 16.5.2 คือ สัดส่วนขององค์กรธุรกิจที่เคยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีการให้สินบน หรือถูกเรียกสินบนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐในช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา

1.4) ควรทำงานเชิงรุกให้มีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบและเฝ้าระวังอย่างทันเวลา และทำให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง เช่น กรณีการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเสาไฟกินรี ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในช่วงเวลานี้

1.5) ควรทำแผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังการทุจริตในพื้นที่ และเป็นเรื่องที่ประชาชนสามารถช่วยดูแลสอดส่องได้ โดยกระจายแผ่นพับไปยังกลุ่มเครือข่าย STRONG-จิตพอเพียงต้านทุจริตเพื่อนำไปเผยแพร่หรือศึกษาต่อไปได้

2) ด้านปราบปรามการทุจริต

2.1) ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ให้มีการลดขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ยังคงมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้ในทุกเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้ ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย และควรมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา/เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

2.2) ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองพยานหรือการดูแลผู้แจ้งเบาะแส เนื่องจากมีความเห็นจากกลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ข้อมูลว่าเคยถูกคุกคามจากผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ที่ตนเองแจ้งเรื่องร้องเรียนไป และหากไม่เร่งแก้ไขเรื่องนี้จะส่งผลให้เกิดความกลัวจนไม่มีใครกล้าแจ้งเรื่องร้องเรียนอีกในอนาคต ส่วนในเรื่องการปฏิบัติงานในการดำเนินการไต่สวนคดีของสำนักงาน ป.ป.ช. มีการดำเนินงานอย่างระมัดระวังค่อนข้างมาก เพราะเป็นระบบการรวมศูนย์ ทุกขั้นตอนจะต้องย้อนกลับเข้ามาให้ส่วนกลางเป็นผู้ตัดสินใจ ทำให้เสียเวลาในขั้นตอนนี้มาก ทำอย่างไรจึงจะสามารถกระจายอำนาจ

การตรวจสอบออกไปสู่พื้นที่/เขต โดยอาจกำหนดระดับความรุนแรงของคดีว่าระดับใดควรจะมีการจัดการเองได้ที่เขต หรือระดับใดต้องนำเข้าสู่ส่วนกลาง จะสามารถช่วยลดระยะเวลาการคอยได้มาก

3) ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

ควรพัฒนาระบบในการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน โดยเฉพาะกรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชีหรือจงใจยื่นเท็จ ปกปิด ให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นในการตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินและหนี้สินได้อย่างเป็นระบบ

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

4.1) การเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเพื่อให้รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น: ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับ ให้หลากหลาย ทั้งการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์และการสื่อสารในพื้นที่ระดับชุมชน หมู่บ้าน ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น และควรสร้างกลุ่มใน Facebook ซึ่งอาจจะเปิดเป็นสาธารณะสำหรับข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยได้ ส่วนข้อมูลรายละเอียดเชิงลึก อาจจะต้องเข้ารหัสหรือให้เฉพาะคนที่สนใจอยากขอข้อมูลเพิ่มเติม และแอดมินเพจต้องน่าเชื่อถือ อาจเป็นตัวแทนของสำนักงาน ป.ป.ช. หรือตัวแทนของหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลในเพจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรส่งผ่านกลุ่ม STRONG-จิตพอเพียงด้านทุจริต ซึ่งมีกลุ่มภาคีร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น อสม. อสค. หรือกลุ่มสตรีต่าง ๆ โดยกลุ่มแม่บ้าน/กลุ่มสตรี สามารถเป็นหูเป็นตาให้กับชมรมได้ เพราะแม่บ้าน/สตรี มักจะได้ทำหน้าที่เป็นเหรียญให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ก็จะมีข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี ถ้าสามารถเข้าหากลุ่มสตรีได้ ทำให้เขาไว้วางใจชมรมได้ เขาจะกล้าแจ้งข่าว/ข้อมูลการทุจริตให้กับเราได้ โดยทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เน้นให้ข้อมูลความคืบหน้าของคดีโดยเฉพาะคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในวงกว้าง รวมถึงผลการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

4.2) พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. การดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้ โดยการนำเสนอข้อมูลผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างเป็นระบบ ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนคดีที่กำลังดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มรับเรื่องร้องเรียน การสืบหาข้อเท็จจริง การสั่งฟ้อง จนกระทั่งมีการตัดสิน หรือคดีสิ้นสุด เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เห็นได้เป็นรูปธรรมในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ รายละเอียดของคดีที่ เริ่มต้นจากอะไร ทุจริตอย่างไร ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างไร ความคืบหน้าของคดีเป็นอย่างไร ดำเนินการถึงขั้นตอนไหน จนกระทั่งคดีสิ้นสุดแล้วเป็นอย่างไร เพราะเหตุใดจึงถูกตัดสินเช่นนั้น และมีบทลงโทษอย่างไร เป็นต้น การปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ภายใต้ข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 (มาตรา 36) “...ห้ามมิให้มีการเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลรายงานและสำนวนการตรวจสอบ การสอบสวน การไต่สวน หรือการไต่สวนเบื้องต้น รวมทั้งบรรดาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ สอบสวน ไต่สวน หรือ ไต่สวนเบื้องต้นที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจนกว่าคณะกรรมการ ป.ป.ช. จะได้พิจารณาและมีมติ ในเรื่องดังกล่าวแล้ว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการไต่สวนหรือไต่สวน

เบื้องต้น ทั้งนี้ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ” ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการนำข้อมูลในคดีต่าง ๆ มาเปิดเผย ทั้ง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ จึงควรปรับปรุงระเบียบหรือค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถเปิดเผยความก้าวหน้าของการดำเนินการไต่สวนคดีโดยเฉพาะเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการได้ภายใต้ข้อจำกัดข้างต้น เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูลคดีให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.3) ควรกำหนดวันเวลาการแถลงข่าวที่แน่นอน เพื่อให้สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ มีตารางเวลารับข่าว/เผยแพร่ข่าวที่แน่นอน โดยสำนักงาน ป.ป.ช. อาจกำหนดให้มีการแถลงข่าวเดือนละครั้ง หรือสองเดือนครั้ง เช่น กำหนดการแถลงข่าวทุกวันที่ 5 เวลา 13.00 น. เป็นหมายกำหนดการแถลงข่าวที่แน่นอนเพื่อให้สื่อมวลชนทุกสำนักข่าว ส่งนักข่าวมาฟังทุกครั้งที่แถลง และควรจัดพิมพ์คำแถลง (Press ข่าว) ให้ด้วย เพื่อลดความผิดพลาดหากให้นักข่าวพิมพ์เนื้อข่าวเอง ซึ่งจะส่งผลให้มีสำนักข่าวที่เข้าถึงชาวบ้านได้ในวงกว้าง เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ เป็นต้น มาให้ความสนใจเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากปัจจุบันที่เน้นเฉพาะสำนักข่าวอิศรา ซึ่งมีผู้ติดตามเฉพาะกลุ่มที่สนใจเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันเป็นหลัก โดยควรจัดแถลงข่าวเกี่ยวกับคดีที่ศาลตัดสินแล้ว หรือคดีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูล หรือแม้แต่คดีที่กำลังดำเนินการอยู่นี้ ถึงแม้จะมีข้อกำหนดว่าห้ามให้รายละเอียดเกี่ยวกับคดีที่ยังไม่สิ้นสุด แต่สามารถพูดถึงความคืบหน้าของคดีได้ว่ากำลังอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว เป็นกำหนดการแต่ไม่ใช่รายละเอียดในคดีซึ่งสามารถทำได้ นอกจากนั้นในการจัดการด้านการสื่อสารข้อมูลขององค์กร ควรมีระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดให้มีบุคคลเพื่อเป็นโฆษกคณะกรรมการ ป.ป.ช. และโฆษกสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจนอย่างเป็นทางการ มีความครบถ้วนถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันต้องรอให้มีมติของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ก่อน จึงจะนำเสนอข้อมูลหรือแถลงข่าวได้ ทำให้ถูกมองว่าทำงานล่าช้าหรือไม่ยอมเปิดเผยข้อมูล ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนและภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

4.4) เนื้อหาการนำเสนอ ควรนำเสนอให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ไปสู่ประชาชนทั่วไป ต้องปรับวิธีการและเนื้อหาที่จะสื่อสารให้สอดคล้องกับการดำรงชีวิตของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ยกตัวอย่าง การสื่อสารกับกลุ่มประชาชน หากใช้เนื้อหาที่ประชาชนไม่เข้าใจ หรือไม่เห็นว่าสิ่งที่รับรู้เป็นประโยชน์แก่ตนเองอย่างไรแล้ว ย่อมไม่ทำให้เกิดการรับรู้ข้อความหรือเนื้อหาที่สำนักงาน ป.ป.ช. ตั้งใจจะสื่อได้ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาความเกี่ยวพันระหว่างบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. กับประชาชน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพราะเหตุใดประชาชนจึงควรรับรู้หรือให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยในภารกิจงานด้านป้องกันการทุจริต ควรมุ่งปลูกหรือปลูกจิตสำนึกประชาชนให้รับรู้พิษภัยของการทุจริตว่าเกิดผลเสียหายแก่ประเทศชาติอย่างไร และส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร ส่วนงานด้านการปราบปรามการทุจริต ต้องแสดงให้เห็นชัดว่า ผู้ที่กระทำทุจริตต้องถูกดำเนินคดี จำคุก หรือยึดทรัพย์สินจริง ได้รับการลงโทษจริงจัง และในภารกิจงานด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ต้องสร้างความเข้าใจว่าเป็นมาตรการตรวจสอบผู้ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ซึ่งสามารถเปิดเผยข้อมูลได้

4.5) สำนักงาน ป.ป.ช. มีแหล่งข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจอยู่ในเว็บไซต์ www.nacc.go.th โดยทำการรวบรวมลิงก์ (Link) ข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในหมวด “คลังเครื่องมือป้องกัน การทุจริต” มีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการตรวจสอบการใช้งบประมาณโครงสร้างพื้นฐานและ สาธารณูปโภค รวมถึงข้อมูลของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต้องการรับรู้ แต่มองว่าไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้เองได้ หรือเคยเข้าไปค้นหาในเว็บไซต์แล้วแต่หาไม่พบ จึงควรเพิ่มการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ว่ามามีบริการข้อมูลเหล่านี้อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และควรปรับ Key word ให้ค้นหาได้ง่ายกว่านี้

ในส่วนข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถสรุปความเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้ดังนี้

ตารางแสดงประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. ควรปรับปรุงเร่งด่วน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

ข้อควรปรับปรุงเร่งด่วน	ประชาชน (เยาวชน)	ประชาชน (วัยทำงาน)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ภาคเอกชน	NGOs	สื่อมวลชน	ผู้เคยติดต่อ/ ร่วมกิจกรรม
• ให้สื่อสารเรื่อง ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริต	✓	✓	✓			✓	✓
• ให้นำเสนอผลงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.		✓		✓	✓		
• ให้ข้อมูลการใช้งบประมาณท้องถิ่น	✓	✓					
• เน้นการสื่อสารออนไลน์	✓	✓	✓				
• เน้นการสื่อสาร 2 ทาง	✓				✓		
• การสื่อสารแต่ละกลุ่มต้องแตกต่างกัน			✓	✓			
• ให้จริงจังกับการปกป้องผู้ร้อง/ผู้แจ้ง			✓		✓		✓
• ความโปร่งใสของบุคลากรและที่มาของคณะกรรมการ		✓		✓	✓	✓	
• ให้เป็นที่ฟัง/ประชาชนเข้าถึงง่าย		✓				✓	
• ให้เป็นองค์กรอิสระได้อย่างแท้จริง				✓	✓		
• ต้องทำงานเชิงรุกมากกว่านี้						✓	✓

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจดัชนีการรับรู้การทุจริตขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International หรือ TI) ประกาศคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต หรือ CPI (Corruption Perceptions Index: CPI) ประจำปี 2020 (พ.ศ. 2563) จากจำนวน 180 ประเทศทั่วโลก ปรากฏว่า ประเทศไทย ได้อันดับที่ 104 โดยมีคะแนนเท่ากับปี 2562 คือ 36 คะแนน และอยู่ในอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียนเท่ากับประเทศเวียดนาม ขณะที่สิงคโปร์ได้คะแนนสูงสุด คือ 85 คะแนน แม้ค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ในปี 2563 จะเท่ากับปี 2562 แต่พบว่าจากแหล่งข้อมูลทั้ง 9 แหล่ง ประเทศไทยได้คะแนนลดลง 1 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูล IMD World Competitiveness Yearbook (IMD) ได้ 41 คะแนน (ปี 2562 ได้ 45 คะแนน) โดยมีประเด็น ที่องค์การเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ นำมาคำนวณเป็นคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตจากแบบสำรวจความคิดเห็น ผู้บริหารระดับสูงในประเทศไทย คือ “มีการติดสินบนและคอร์รัปชันหรือไม่” คะแนนลดลง 4 คะแนน เนื่องจากผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า ยังมีปัญหาการให้และรับสินบนและการคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น เจ้าหน้าที่รัฐยอมรับสินบนในการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน ปัญหาสินบนจากการลักลอบเข้าประเทศของแรงงานผิดกฎหมาย ถึงแม้ภาครัฐจะมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการประชาชน แต่ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติอนุญาต ยังมีการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ จึงเกิดปัญหาสินบนและการทุจริต ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การทุจริตของประเทศ สอดคล้องกับการสอบถามปัญหาทุจริตจากภาคธุรกิจและนักบริหารภายในประเทศนั้น ๆ ได้ผลลัพธ์ที่ผู้ตอบคะแนนไทยให้ต่ำลง คือ ปัญหาการให้สินบน การบังคับใช้กฎหมายที่ไร้ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส ที่มีความเสี่ยงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) ซึ่งก่อนหน้านี้ผลสำรวจของ เวลต์ อีโคโนมิก ฟอรัม ก็ระบุว่า การทุจริตคอร์รัปชันเป็นอุปสรรคอันดับ 1 ต่อการลงทุนของไทย เนื่องจากนักลงทุนไม่มีความเชื่อมั่น (คอลัมน์หมายเลข 7, 2564)

จึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะองค์กรอิสระด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และการป้องกันการทุจริต อันได้แก่ การปลูกฝังจิตสำนึกการต่อต้านการทุจริต การปรับเปลี่ยนฐานความคิดของคนในทุกภาคส่วนในการรักษาประโยชน์สาธารณะ และการเป็นหน่วยงานบูรณาการและขับเคลื่อนหลักของการดำเนินภารกิจด้านการต่อต้านการทุจริตของประเทศที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกับองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ส่วนราชการหรือองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาชน ต้องดำเนินงานภารกิจทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งในมิติของการดำเนินภารกิจด้านการปราบปรามการทุจริต การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตลอดจนการสร้าง ความตระหนักถึงผลเสียที่เกิดจากการทุจริต รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องของประชาชน ทั้งนี้ ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้วย

ในการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญในด้านเนื้อหา โดยการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการดำเนินงานภารกิจด้านป้องกันการทุจริต ด้านปราบปรามการทุจริต ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และการประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้แก่ 1) การปลูกฝังวิธีคิด สร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา การส่งเสริมค่านิยมต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมการคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนรวมและผลประโยชน์ส่วนตน เป็นต้น 2) การป้องกันทุจริตเชิงรุก เช่น การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต การกำหนดมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ๆ การบูรณาการเชิงป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต และข้อเสนอเชิงนโยบายต่อรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น 3) การปราบปรามการทุจริต เช่น ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริตและการเปิดเผยข้อมูล/ประเด็นที่ประชาชนสนใจอย่างทันท่วงที เป็นต้น 4) การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และ 5) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินการ และความก้าวหน้าของการดำเนินการคดีใหญ่ ๆ ที่ประชาชนให้ความสนใจ เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขในการกำหนดการรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งผลจากการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการสำรวจไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ภายใต้ภารกิจต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการดำเนินงานภารกิจ ด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการปราบปรามการทุจริต ด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

1.2.2 เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขในการกำหนดการรับรู้ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

1.2.4 เพื่อให้สำนักงาน ป.ป.ช. มีข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานในภารกิจ ด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการปราบปรามการทุจริต ด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน และการพัฒนา/ปรับปรุงงานการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความเป็นจริง

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ประเมินการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านการป้องกันการทุจริต ด้านปราบปรามการทุจริต และด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน
- 2) ประเมินการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- 3) ประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในประเด็นดังต่อไปนี้
 - การปลูกฝังวิถีคิด สร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา การส่งเสริมค่านิยมต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมการคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนรวมและผลประโยชน์ส่วนตน
 - การป้องกันการทุจริตเชิงรุก เช่น การกำหนดมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ๆ การบูรณาการเชิงป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต
 - การปราบปรามการทุจริต เช่น ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริต และการเปิดเผยข้อมูล/ประเด็นที่ประชาชนสนใจอย่างทันทั่วถึง
 - การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน
 - การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานและความก้าวหน้าของการดำเนินการคดีใหญ่ ๆ ที่ประชาชนให้ความสนใจ
- 4) ประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในกระบวนการยุติธรรม
- 5) ประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.
- 6) สำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- 7) วิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขในการกำหนดการรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การกำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แก่ 1) ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน 2) ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ 4) ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 5) ภาคประชาสังคม/NGOs 6) สื่อมวลชน และ 7) กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินโครงการ 8 เดือน (240 วัน) คือ เดือนมีนาคม 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ และหรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. **ทางตรง** คือ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อหรือสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. **ทางอ้อม** คือ ผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อหรือสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. แต่มีการรับรู้/รู้จักบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. อันได้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนทั่วไปในกลุ่มเยาวชน
2. ประชาชนทั่วไปในกลุ่มวัยทำงาน
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ
4. ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
5. ภาคประชาสังคม/NGOs
6. สื่อมวลชน
7. กลุ่มที่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ประชาชนทั่วไปในกลุ่มเยาวชน หมายถึง สามัญชนทั่วไปที่ไม่ใช่ข้าราชการ หรือพ่อค้า (เปลื้อง ณ นคร, 2564) ในที่นี้คือบุคคลที่มีสัญชาติไทย มีที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย และมีอายุ 15-25 ปี

ประชาชนทั่วไปในกลุ่มวัยทำงาน หมายถึง สามัญชนทั่วไปที่ไม่ใช่ข้าราชการ หรือพ่อค้า (เปลื้อง ณ นคร, 2564) ในที่นี้คือบุคคลที่มีสัญชาติไทย มีที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย และมีอายุ 26-59 ปี

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งปวงซึ่งมีอำนาจจัดการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ อันมีลักษณะเป็นราชการบริหารทั้งที่สังกัดราชการบริหารส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมหรือการพาณิชย์ ที่ดำเนินการโดยประชาชน และมีส่วนร่วมในภาคการค้าและอุตสาหกรรมซึ่งส่งผลให้เกิดกำไรส่วนตัวและเพิ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ภาคประชาสังคม/NGOs หมายถึง องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐและไม่ใช่งานธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร ก่อตั้งและดำเนินการโดยกลุ่มบุคคล ที่มีความมุ่งมั่นในอันที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคม โดยเฉพาะปัญหาด้านคุณภาพชีวิตของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาส และประชาชนผู้ทุกข์ยากอันเกิดจากผลกระทบของการพัฒนา ซึ่งมีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

สื่อมวลชน หมายถึง สื่อที่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งหรือจากองค์กรหนึ่ง ไปยังมวลชนจำนวนมาก (เช่น ประชาชนทั่วทั้งประเทศ) ในเวลาอันรวดเร็ว ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งมีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

กลุ่มที่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในลักษณะใดก็ได้ เช่น เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ป.ป.ช. ได้เข้าร่วมประชุม หรือร่วมโครงการ/กิจกรรมของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หรือเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในคดี (ผู้ร้อง จำเลย พยานบุคคล ผู้แจ้งเบาะแส ผู้กล่าวหา ผู้ถูกร้องเรียน) เป็นต้น

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึกร่วม ฯลฯ ดังนั้น การรับรู้ของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นกับระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ที่ได้รับ สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้นิยามว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โดยรับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ ตลอดจนการรับรู้ผ่านประสบการณ์จริงที่ได้ร่วมงานหรือได้สัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. หรือผ่านจากการบอกเล่าของบุคคลก็ได้

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็นขึ้น ซึ่งบุคคลมักจะคาดหวังต่อการได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นดีเกินความคาดหวัง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลอันสืบเนื่องมาจากการเทียบเคียงระหว่าง การได้รับบริการ กับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กันชัดเจนระหว่าง ผลที่ได้รับจากการบริการกับความคาดหวัง ซึ่งสามารถจำแนกความรู้สึกพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ ผลที่ได้รับดีกว่าสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกพึงพอใจมาก ผลที่ได้รับเท่ากับสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ และผลที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกคนทั้งที่มีประสบการณ์เคยสัมผัสติดต่อหรือมีกิจกรรมร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการหรือสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. แต่สามารถแสดงความคิดเห็นได้จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ หรือประเมินจากการรับรู้ของตนเองก็ได้

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือไว้วางใจ หรือความรู้สึกมั่นใจ ซึ่งเป็นผลที่มาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง ซึ่งอาจสื่อได้ว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ โดยอาศัยความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้มีส่วนร่วมหรือสัมผัสกับการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และหรือจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งจากตัวบุคคลหรือภาพรวมขององค์กร ซึ่งสามารถศึกษาได้จากการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ใน 5 มิติ ได้แก่

- 1) การปลูกฝังวิธีคิด สร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น การปลูกฝังวิธีคิด สร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา การส่งเสริมค่านิยมต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมการคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนรวมและผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น
- 2) การป้องกันทุจริตเชิงรุก เช่น การกำหนดมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ๆ การบูรณาการเชิงป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เป็นต้น
- 3) การปราบปรามการทุจริต เช่น ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย ในกระบวนการปราบปรามการทุจริต และการเปิดเผยข้อมูล/ประเด็นที่ประชาชนสนใจอย่างทันทั่วถึง เป็นต้น
- 4) การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน
- 5) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานและความก้าวหน้าของการดำเนินการคดีใหญ่ ๆ ที่ประชาชนให้ความสนใจ เป็นต้น

ภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง ภาพรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือเป็นการรับรู้ข้อมูลจากภายนอกโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเลยก็ได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ทั้งที่เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นจริง เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่ “ซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” เป็นต้น หรือเป็นภาพที่เกิดขึ้นเองจากการประมวลข้อมูลและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่ “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” “ไม่เลือกปฏิบัติ” “เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ” หรือ “มีความรวดเร็ว” เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.5.1 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ฐานข้อมูลระดับการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

1.5.2 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทราบประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

1.5.3 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต การป้องกันทุจริตเชิงรุก การปราบปรามการทุจริต การตรวจสอบทรัพย์สินและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบมากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินงานสำรวจมีความน่าเชื่อถือ และมีความถูกต้องตามหลักวิชาการ จึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบกรอบแนวคิด และเครื่องมือในการสำรวจ โดยแบ่งสาระสำคัญของหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

2.1 โครงสร้าง หน้าที่ และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

2.7 สรุปความสัมพันธ์ของแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.8 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงสร้าง หน้าที่ และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 234 ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

(1) ไต่สวนและมีความเห็นกรณีมีการกล่าวหาว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ หรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายหรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง เพื่อดำเนินการต่อไปตามรัฐธรรมนูญหรือตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(2) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม เพื่อดำเนินการต่อไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(3) กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และเจ้าหน้าที่ของรัฐยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าว ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) หน้าที่และอำนาจอื่นที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (1) (2) และ (3) ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติที่จะต้องจัดให้มีมาตรการหรือแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว สุจริต และเที่ยงธรรม ในกรณีจำเป็นจะมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และอำนาจ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตดำเนินการแทนในเรื่องที่มีใช่เป็นความผิดร้ายแรง หรือที่เป็น การกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐบางระดับหรือกำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการของคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสอบสวนหรือไต่สวนเบื้องต้น ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยได้กำหนดบทบัญญัติไว้ในหลายส่วนด้วยกัน ดังนี้

1) หมวดที่ 3 สิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 กำหนดให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (1) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ (2) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (3) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

2) หมวดที่ 4 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50 (10) กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่ไม่ร่วมมือหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ

3) หมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 59 กำหนดให้รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐที่มีใช่ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

4) หมวดที่ 6 มาตรา 63 กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวด รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ ต่อต้านหรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

5) หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 กำหนดให้รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

6) หมวดที่ 6 แผนนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชน มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปราบปรามการทุจริต ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และด้านป้องกันการทุจริต รวมทั้งได้เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม ตลอดจนวาระการดำรงตำแหน่งไว้ อีกทั้งได้บัญญัติให้รัฐมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนและให้ความรู้แก่ประชาชนในการไม่ยอมรับการกระทำที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยจัดให้มีกลไกที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวดตาม มาตรา 63 ของรัฐธรรมนูญ ส่งผลให้มีการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาในเวลาต่อมา โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2561 โดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (คณะกรรมการ ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

2.1.1 หน้าที่และอำนาจ ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ช.

1) คณะกรรมการ ป.ป.ช.

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามมาตรา 28 ดังนี้

(1) ไต่สวนและมีความเห็นกรณีมีการกล่าวหาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญหรือผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง

(2) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

(3) กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระและเจ้าหน้าที่ของรัฐยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าว

(4) ไต่สวนเพื่อดำเนินคดีในฐานความผิดอื่นที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดหรือที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

(5) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้หรือกฎหมายอื่น

ซึ่งในการดำเนินการตาม (4) ในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ยังได้บัญญัติให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจอื่น ตามมาตรา 29-35 รายละเอียดดังนี้

มาตรา 29 ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมข้อสังเกตต่อรัฐสภาทุกปี ทั้งนี้ ให้ประธานกรรมการ หรือกรรมการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย มาแถลงรายงานดังกล่าวต่อรัฐสภา และให้ประกาศรายงานดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา และเปิดเผยต่อสาธารณะ

มาตรา 30 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) ให้รวมถึงการดำเนินการกับบุคคลอื่นซึ่งเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน รวมทั้งผู้ให้ ผู้ขอให้ หรือรับว่าจะให้ หรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่บุคคลตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) เพื่อจูงใจ ให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายด้วย ในการดำเนินคดีตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) ให้ใช้บังคับกับการดำเนินการในคดีที่มีการกระทำ อันเป็นกรรมเดียวผิดต่อกฎหมายหลายบทและบทใด บทหนึ่งจะต้องดำเนินการตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) และคดีที่มีการกระทำความผิดเกี่ยวข้องกันและความผิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะต้องดำเนินการ ในคราวเดียวกันด้วย

มาตรา 31 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 28 (1) (2) (3) และ (4) ของ คณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือผู้ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่จะต้องจัดให้มีมาตรการ หรือแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว สุจริต และเที่ยงธรรม

มาตรา 32 คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจเสนอมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี รัฐสภา ศาล องค์การอิสระ หรือองค์กรอัยการในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ปรับปรุงการปฏิบัติราชการ หรือวางแผนงานโครงการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อป้องกันหรือปราบปรามการทุจริต การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

(2) จัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเข้มงวด

(3) เสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการใดที่เป็นช่องทาง ให้มีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีต่อราชการได้

ในการจัดทำมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการ ป.ป.ช. อาจจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในเรื่องที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

เมื่อองค์กรตามวรรคหนึ่งได้รับแจ้งมาตรการ ความเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ป.ป.ช. แล้ว หากเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ ให้แจ้งปัญหาและอุปสรรคต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบต่อไป ทั้งนี้ ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการ ป.ป.ช.

มาตรา 33 เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานของรัฐมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือ ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดมาตรการและกลไกที่จำเป็น ต่อการ ดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้าน หรือ ชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครอง รวมทั้งจัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือพยานหลักฐาน สำหรับการกระทำความผิดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. โดยช่องทางดังกล่าว ต้องมีวิธีการ ที่ง่าย สะดวก ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก และไม่ก่อผลร้ายกับผู้แจ้งดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต

(2) ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการจัดให้มีกลไกการแจ้งเตือน กรณีพบว่ามีพฤติการณ์ที่ส่อว่าอาจมีการทุจริตในหน่วยงานของตน

(3) ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอันตรายของการ ทุจริต รวมถึงค่านิยมที่เน้นการพึ่งพาระบอบอุปถัมภ์ในสังคม เพื่อให้เกิดการต่อต้านการทุจริตและประพฤติดี มีขอบอย่างกว้างขวาง

(4) รับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติ หน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการดำเนินการตาม (1) (2) และ (3) ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น คณะหนึ่ง เพื่อให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และร่วมมือกันดำเนินการ

คณะกรรมการตามวรรคสองให้ประกอบด้วย ประธานกรรมการ เป็นประธานกรรมการ ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมายจำนวนหนึ่งคน เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ ประธานกรรมการการอุดมศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง ผู้แทน จากภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่เกินสี่คน และ ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกินสามคน ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่งตั้งเป็นกรรมการ การแต่งตั้งผู้แทนจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และผู้ทรงคุณวุฒิให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด โดยให้ผู้แทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคม และผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่ง คราวละสามปี ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ไม่น้อยกว่าสองคน ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติการใด ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

มาตรา 34 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) มีคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น มาให้ถ้อยคำหรือส่งมอบเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาเพื่อประโยชน์ ในการไต่สวน

(2) ให้บุคคลใดมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชี เอกสาร หรือหลักฐานใด ๆ มาเพื่อประโยชน์ ในการไต่สวน

(3) ดำเนินการขอให้ศาลที่มีเขตอำนาจออกหมายเพื่อเข้าไปในเคหสถาน สถานที่ทำการ หรือสถานที่อื่นใด รวมทั้งยานพาหนะของบุคคลใด ๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือ ในระหว่างเวลาที่มีการประกอบกิจการ เพื่อตรวจสอบ ค้น ยึด หรืออายัด เอกสาร ทรัพย์สิน หรือ พยานหลักฐานอื่นใดซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไต่สวน และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในเวลาดังกล่าว ให้สามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าจะแล้วเสร็จ

(4) มีคำสั่งให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือ หน่วยงานเอกชน ชี้แจงข้อเท็จจริง อำนวยความสะดวก หรือให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการ ป.ป.ช.

(5) จ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบหาข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือหนี้สิน และการดำเนินคดีในการติดตามทรัพย์สินในต่างประเทศได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

มาตรา 35 ในกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการดำเนินการอย่างใด ในหน่วยงานของรัฐอันอาจนำไปสู่การทุจริตหรือส่อว่าอาจมีการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการ ตรวจสอบโดยเร็ว ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่ากรณีมีเหตุอันควรระมัดระวัง คณะกรรมการ ป.ป.ช. อาจมีมติ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานของรัฐ ดังกล่าวและคณะรัฐมนตรีทราบ พร้อมด้วยข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

หน่วยงานของรัฐและคณะรัฐมนตรีมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อป้องกันมิให้เกิด การทุจริตหรือเกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของรัฐหรือประชาชนโดยเร็วและถ้าไม่เกี่ยวกับความลับ ของทางราชการให้เปิดเผยให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

2) สำนักงาน ป.ป.ช.

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มีบัญญัติในมาตรา 141 ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ป.ป.ช.” เป็นส่วนราชการและมีฐานะเป็นนิติบุคคล รับผิดชอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. และมาตรา 142 ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน ป.ป.ช. ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการ และดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. บรรลุภารกิจ และหน้าที่ ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้และกฎหมายอื่น

(2) อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และกรรมการ

(3) ประสานงานและให้ความร่วมมือระหว่างประเทศเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) ดำเนินการหรือจัดให้มีการรวบรวม วิเคราะห์ ศึกษาวิจัย และเผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบและอันตรายของการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส ตามกลไกที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดตามมาตรา 33

(6) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานของรัฐ หรือภาคเอกชน เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(7) จัดทำระบบสารสนเทศของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ซึ่งอย่างน้อยต้องระบุผู้รับผิดชอบและความคืบหน้าของการดำเนินการของแต่ละเรื่อง เพื่อกรรมการจะได้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(8) ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย และตามที่กฎหมายบัญญัติ

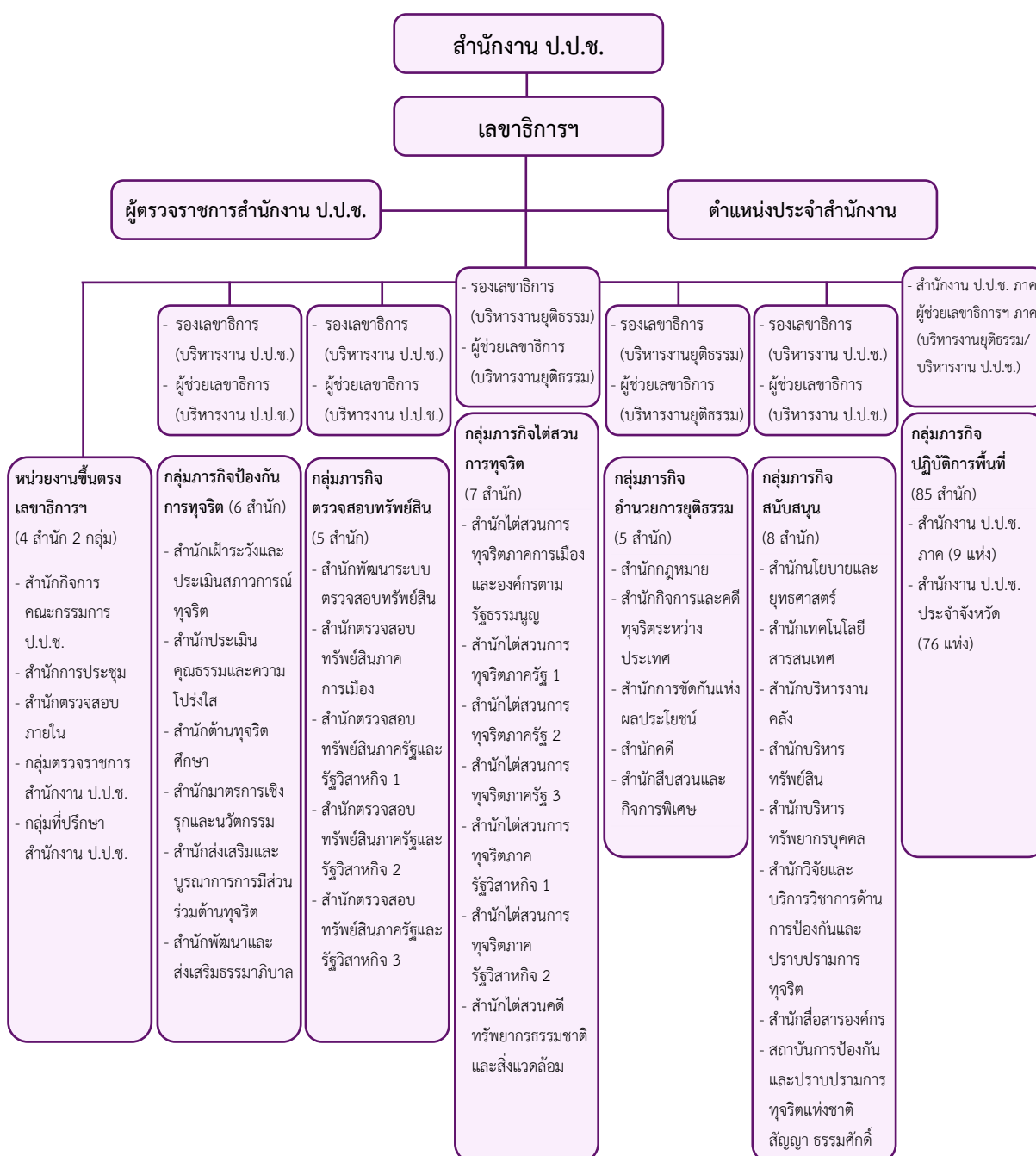
ในการดำเนินการตาม (6) สำนักงานต้องตอบข้อหารือภายในสามสิบวัน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอันไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาดังกล่าว ประธานกรรมการอาจขยายระยะเวลาออกไปตามที่จำเป็นได้แต่รวมแล้วต้องไม่เกินเก้าสิบวัน



2.2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน ป.ป.ช.

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประกาศการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ และอำนาจของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2561 กำหนดกลุ่มภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงาน ป.ป.ช.



จากแผนภาพโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน ป.ป.ช. ข้างต้น จะเห็นได้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 7 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานขึ้นตรงเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช. มี 4 สำนัก 2 กลุ่ม ประกอบด้วย สำนักกิจการคณะกรรมการ ป.ป.ช. สำนักการประชุม สำนักบริหารงานกลาง สำนักตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจราชการสำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มที่ปรึกษาสำนักงาน ป.ป.ช.

2) กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต มี 6 สำนัก ประกอบด้วย สำนักเฝ้าระวังและประเมินสภาพการณ์ทุจริต สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักด้านทุจริตศึกษา สำนักมาตรการเชิงรุกและนวัตกรรม สำนักส่งเสริมและบูรณาการการมีส่วนร่วมด้านทุจริต และสำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล

3) กลุ่มภารกิจตรวจสอบทรัพย์สิน มี 5 สำนัก ประกอบด้วย สำนักพัฒนาระบบตรวจสอบทรัพย์สิน สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาคการเมือง สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ 1 สำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ 2 และสำนักตรวจสอบทรัพย์สินภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ 3

4) กลุ่มภารกิจไต่สวนการทุจริต มี 7 สำนัก ประกอบด้วย สำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมืองและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 1 สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 2 สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐ 3 สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐวิสาหกิจ 1 สำนักไต่สวนการทุจริตภาครัฐวิสาหกิจ 2 และสำนักไต่สวนคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5) กลุ่มภารกิจอำนวยการยุติธรรม มี 5 สำนัก ประกอบด้วย สำนักกฎหมาย สำนักกิจการและคดี ทุจริตระหว่างประเทศ สำนักการขัดกันแห่งผลประโยชน์ สำนักคดี และสำนักสืบสวนและกิจการพิเศษ

6) กลุ่มภารกิจสนับสนุน มี 7 สำนัก 1 สถาบัน ประกอบด้วย สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักบริหารงานคลัง สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักวิจัยและบริการวิชาการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักสื่อสารองค์กร และสถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สัญญา ธรรมศักดิ์

7) กลุ่มภารกิจปฏิบัติการพื้นที่ ประกอบด้วย สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค จำนวน 9 แห่ง และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด จำนวน 76 แห่ง ดังนี้

7.1 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1 จังหวัดนนทบุรี มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชัยนาท
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนนทบุรี
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดปทุมธานี
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดลพบุรี
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสมุทรปราการ
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสระบุรี
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสิงห์บุรี
- (9) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอ่างทอง

7.2 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 2 จังหวัดชลบุรี มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดจันทบุรี
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดฉะเชิงเทรา
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชลบุรี
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครนายก
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดปราจีนบุรี
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดระยอง
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสระแก้ว

7.3 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชัยภูมิ
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครราชสีมา
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดบุรีรัมย์
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดยโสธร
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดศรีสะเกษ
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสุรินทร์
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอำนาจเจริญ
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุบลราชธานี

7.4 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 จังหวัดขอนแก่น มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 12 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดกาฬสินธุ์
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดขอนแก่น
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครพนม
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดบึงกาฬ
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดมหาสารคาม
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดมุกดาหาร
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดร้อยเอ็ด
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเลย
- (9) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสกลนคร
- (10) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดหนองคาย
- (11) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดหนองบัวลำภู
- (12) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุดรธานี

7.5 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเชียงราย
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเชียงใหม่
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดน่าน
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพะเยา
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดแพร่
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดลำปาง
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดลำพูน

7.6 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดกำแพงเพชร
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตาก
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครสวรรค์
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพิจิตร
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพิษณุโลก
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์

- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสุโขทัย
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุดรธานี
- (9) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดอุทัยธานี

7.7 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 7 จังหวัดนครปฐม มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดกาญจนบุรี
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครปฐม
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดเพชรบุรี
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดราชบุรี
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสมุทรสงคราม
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสมุทรสาคร
- (8) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสุพรรณบุรี

7.8 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดกระบี่
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชุมพร
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพังงา
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดภูเก็ต
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดระนอง
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

7.9 สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 จังหวัดสงขลา มีสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตรัง
- (2) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดนราธิวาส
- (3) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดปัตตานี
- (4) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพัทลุง
- (5) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดยะลา
- (6) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสงขลา
- (7) สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสตูล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (perception) สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล โดยที่บุคคล 2 คน อาจมีความคิดเห็นหรือปฏิกิริยาตอบสนองต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ด้วยวิธีการตอบรับ (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการ (Process) ของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้น การรับรู้สามารถให้คำจำกัดความได้ดังนี้

เดมคัส คทวนิช (2546) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายได้รับการสัมผัสจากสิ่งเร้า ซึ่งการแปลความหมายจะถูกต้อง ละเอียดย และชัดเจนมากขึ้นน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม การรับรู้เดิมที่ได้สะสมไว้ รวมทั้งความจำ ความเชื่อ ทักษะคติ และค่านิยม ซึ่งล้วนแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภากรณ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งกระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory organ) ไปสัมผัสกับสิ่งเร้าแล้วส่งการรับรู้ไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ อารมณ์ และสติปัญญา ในการแปลความหมายของสิ่งที่ได้สัมผัส (Sensation) ออกมาเป็นการรับรู้

วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล (2553) กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับรู้แล้วตีความและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้วมนุษย์จะมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัวด้วยสายตาของการรับรู้มากกว่าการค้นหาคำข้อเท็จจริง

สมถวิล ผลสะอาด (2555) กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของผู้รับสารที่จะทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารที่ได้รับรู้ โดยการแปลสารจะมีองค์ประกอบด้านจิตใจและองค์ประกอบด้านสังคมเป็นตัวกำหนด ทั้งนี้ บุคคลสองคนอาจเปิดรับข่าวสารจากสื่อเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจมีพฤติกรรมในการตอบสนองที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าที่มาในรูปแบบของข่าวสารเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมถึงเงื่อนไขภายในของแต่ละบุคคลอีกด้วย

ดังนั้น กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็นคน สัตว์ และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sensory organ) ที่ได้รับสิ่งเร้าโดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง
3. ประสบการณ์หรือความรู้เดิม ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองจะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร

สรุปว่าการรับรู้คือ กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึกร่วม ฯลฯ ดังนั้น การรับรู้ของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นกับระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ที่ได้รับ

ประเภทของการรับรู้

การรับรู้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (กลมรัตน์ หล้าสุขงษ์, 2528) คือ

1. การรับรู้ทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกดีใจ เสียใจ ตื่นเต้น รักเกลียด เป็นต้น
2. การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยการแปลข้อมูล 3 ประการ คือ ลักษณะทางกายภาพ เช่น รูปร่างหน้าตา ลักษณะแขนขาเท้า สีผิว เป็นต้น พฤติกรรม เช่น การพูดคุย การยิ้ม การหัวเราะ การเดิน เป็นต้น และ คำบอกเล่า เช่น คำบอกเล่าจากญาติพี่น้อง เพื่อน ผู้ใกล้ชิด เป็นต้น
3. การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพ หรือโนคติของสิ่งต่าง ๆ ตามที่บุคคลรับรู้ เป็นภาพที่อยู่ในความคิด หรือจินตนาการของบุคคล และบุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้นให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย
4. การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการตีความ หรือแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมตามความเชื่อของตนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้

สิ่งเร้าเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนรับรู้ต่างกัน ฉะนั้น การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง การจะรับรู้ได้ดีมากหรือน้อย ขึ้นกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น อวัยวะสัมผัส ความตั้งใจ ความสนใจในขณะนั้นและประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากสิ่งเร้าที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้มีอยู่มากมาย ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะกล่าวดังต่อไปนี้ (กันยา สุวรรณแสง, 2542)

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความเข้มข้น ขนาดของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ การกระทำสิ่งที่ตรงกันข้าม และการเคลื่อนไหว เป็นต้น
2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ การคาดหวัง ในที่นี้จะแบ่งสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยการรับรู้เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะรับรู้ได้ดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาเอียง เป็นหวัด ก็จะรับรู้ได้ไม่ดี

(2) ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้เดิม ซึ่งนักจิตวิทยาถือว่าการรับรู้เป็นสิ่งที่ถูกเลือกสรรอย่างยิ่ง นับตั้งแต่การเลือกสัมผัส เลือกเอาเฉพาะที่ต้องการและแปลความให้เข้าใจตัวเอง

2.2 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา มีดังนี้

(1) ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสสิ่งเร้าแล้วต้องแปลเป็นสัญลักษณ์ โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้านั้น หากไม่มีความรู้เดิมในเรื่องนั้นมาก่อนก็ย่อมจะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง

(2) ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของคนเราเกิดความคลาดเคลื่อนไปจากความจริง เช่น ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า และสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

จุง และเมกเกนสัน (Chung & Meggenson, 1981) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ ขนาดของสิ่งเร้า ความเข้มข้นหรือความรุนแรง สิ่งที่ตรงข้ามกัน สิ่งที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ การเคลื่อนไหว สิ่งแปลกใหม่หรือแนวทางใหม่ สถานภาพและรูปโฉมภายนอกที่ปรากฏ
2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความต้องการ หรือสิ่งจูงใจ บุคลิกภาพ มโนภาพส่วนตน ประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

ลิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่า มีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของผู้รับรู้อย่างเดียว จะทำให้ผู้รับรู้ต่อสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิวเราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายกล้วยเตี๋ยชัดเจนกว่าเสียงอื่น ๆ ที่เกิดในขณะเดียวกัน
2. ประสบการณ์ บุคคลทั่วไปมักจะติดตามสิ่งที่ตัวเองสัมผัส ตามภูมิหลังของแต่ละคน
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
5. ทักษะ ทักษะที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทักษะที่ดีต่อใครคนใดคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคมและบทบาท ทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ได้นำแนวคิดของ กันยา สุวรรณแสง (2542) มาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ใน 2 องค์ประกอบ นั่นคือ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความเข้มข้นของสารที่ได้รับ หรือการได้รับข้อมูลซ้ำ ๆ ในที่นี้คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โดยรับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ สื่อออนไลน์ต่างๆ หรือผ่านการบอกเล่าของบุคคลก็ได้ และปัจจัยภายใน คือ ประสบการณ์ในอดีตที่ได้ร่วมงานหรือได้ติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ช.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

สุรางค์ จันทน์เอม (2529) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือ ความเชื่อว่าสิ่งใดที่น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างที่น่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หากความคาดหวังนี้ประสบความสำเร็จหรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดี หรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังผิดพลาดในสิ่งใด ก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

เพชร หาลาก (2538) ความคาดหวังของบุคคล เป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้วก็จะมีความคาดหวังในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

Parasuraman, et al. (1988) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มาจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้า ถูกใช้แตกต่างกัน โดยความคาดหวังบริการ (Service Expectations) ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงการทำนายว่าผู้ให้บริการอยากจะเสนออะไร แต่จะทำนายว่าผู้ให้บริการควรจะเสนอบริการอะไรมากกว่า

สิริวรรณ อัครกุล (2528) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988:252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่หวังไว้

Parasuraman, et al. (1985) ได้ศึกษาวิจัยความคาดหวังและการรับรู้บริการของลูกค้า โดยบริการที่ลูกค้าคาดหวังมาจากการสื่อสารปากต่อปาก (Word-of-mouth Communication) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) จึงอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นการรับรู้ต่อบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวัง มากน้อยเพียงใด และระดับของคุณภาพการบริการจะเกิดจากผลต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์ประกอบของความคาดหวัง

Lovelock, C. H. (1996) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations) ไว้ดังนี้

1) บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังในระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ระดับการบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง ได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาที่ผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาชัดเจนและเป็นสัญญาไม่ชัดเจน จากการบอกเล่าปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า

3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากการให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ Zone of Tolerance ซึ่งเป็นเขตระดับบริการที่เพียงพอที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าหากกระดับบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนและไม่พอใจในบริการได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman Zeithaml and Berry (1990) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

1) การพูดปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ลูกค้าผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใด ๆ นั้น มาจากการได้รับคำบอกเล่าจากเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก

2) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) โดยความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะเริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ

3) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าได้เคยใช้บริการนั้น ๆ ในอดีตที่ผ่านมา อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการที่เคยได้รับ เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้รับบริการจัดการกับความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ

4) การติดต่อสื่อสารจากภายนอก (External Communication) เป็นสื่อสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อเชิญชวน โน้มน้าวจิตใจ และพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้รับข่าวสารให้เกิดความคล้อยตามข้อมูลที่ได้รับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการส่วนใหญ่ นับเป็นส่วนประกอบสำคัญในการที่จะวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจได้มาจากความแตกต่างระหว่างผลที่สามารถมองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีได้ 2 แบบด้วยกันคือ หากการทำงานของข้อเสนอตรงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ (Satisfied) แต่ถ้าเกินความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะมีมีความพึงพอใจมากขึ้นหรือกลายเป็นความประทับใจ (Delight)

จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังคือ ความเชื่อหรือความรู้สึนึกคิดของบุคคล ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น ซึ่งบุคคลมักจะคาดหวังต่อการได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นดีเกินความคาดหวัง ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะศึกษาความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์เคยสัมผัสติดต่อหรือมีกิจกรรมร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น เพราะผู้ที่ไม่เคยใช้บริการหรือสัมผัสกับ สำนักงาน ป.ป.ช. ย่อมไม่สามารถมีความคาดหวังต่อการให้บริการได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของคุณคนเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

กฤษณ์ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหนันทน์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

Cullen (2001) ให้คำจำกัดความของ “ความพึงพอใจ” คือ ความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้บริการบริการที่ได้จากบริการทุกประเภท นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

Gerson (1993) กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ก็อาจจะยุติการทำกิจการนั้น ๆ และแม้ว่ากิจการจะมอบบริการที่ดีเลิศให้กับผู้รับบริการแต่ถ้าบริการที่ด้นนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ก็ถือว่าการดำเนินงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

ลักษณะความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันสืบเนื่องมาจากการเทียบเคียงระหว่างการรับรู้ผลงานจากสินค้า หรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคล นั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กันชัดเจนระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งผู้บริโภคสามารถรู้สึกถึงความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ

- (1) ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- (2) ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- (3) ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ และได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อน เสมอ ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอด ช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Expectations) ซึ่งมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้ายืนยันเปี่ยมไปในทางบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจ แต่ถ้าไปในทางลบ จะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการกระทำที่แสดงออกทางความรู้สึกที่ดี มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

(1) สถานที่ ผู้ให้บริการควรมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกแก่การเดินทาง มีความปลอดภัย สะอาดและสวยงาม พร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการทันที

(2) การแนะนำและส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การกล่าวถึงคุณภาพของบริการในแง่ที่ดี จะเกิดเป็นแรงผลักดันให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการ และหากบริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง ความพึงพอใจและความเชื่อถือจะเกิดขึ้น

(3) คณะผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ บุคคลทุกกลุ่มมีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เพราะบริการที่จะนำเสนอต่อลูกค้า นั้น ต้องเกิดจากนโยบายที่ดี คำนึงถึงความต้องการของตลาดเป็นหลัก นึกถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการปฏิบัติของพนักงานที่ดูแลเอาใจใส่

(4) สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการบริการ มีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ เพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น อาคารสถานที่ การตกแต่ง เพอร์เนเจอร์ สีสนั รวมไปถึงรูปแบบของวัสดุที่ให้บริการด้วย

(5) รูปแบบการนำเสนอ ต้องมีประสิทธิภาพมีการจัดการที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริการลูกค้า

สรุปว่าความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลอันสืบเนื่องมาจากการเทียบเคียงระหว่าง การได้รับบริการ กับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กันชัดเจนระหว่าง ผลที่ได้รับจากการบริการกับความคาดหวัง ซึ่งสามารถจำแนกความรู้สึกพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ ผลที่ได้รับ ดีกว่าสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกพึงพอใจมาก ผลที่ได้รับเท่ากับสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ และผลที่ได้รับ ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะ ผู้ที่มีประสบการณ์เคยสัมผัสติดต่อหรือมีกิจกรรมร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น เพราะผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ หรือสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. ย่อมไม่สามารถมีความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นตรงกับภาษาอังกฤษว่า Trust หมายถึง ความเชื่อถือ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ความ มั่นใจ (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 2541 : 971) ซึ่งสอดคล้องกับคำว่า “ความเชื่อถือไว้วางใจ” ที่หมายถึง การให้ความสะดวกสบาย หรือความเชื่อว่าบุคคล (หรือองค์กร) หนึ่ง ๆ จะสามารถทำให้เราสมหวังหรือให้การ พึ่งพิงช่วยเหลือเราในเรื่องหนึ่ง ๆ ได้ (Shaw, 1997 อ้างถึงใน ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, 2552) อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้หลายท่าน ดังนี้

มิสชา (Mishra, 1996 อ้างถึงใน จำลองลักษณ์ อินทวัน, 2558) ได้ให้ความหมาย “ความไว้วางใจ” ว่าเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใยและความน่าเชื่อถือ

ปัญญาภรณ์ ศรีกุลชา (2553) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นไว้ ดังนี้

Rotter (1967) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ เป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่า สามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

Alman & Taylor (1973) เห็นว่าความมั่นใจเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจากความ เชื่อที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง จะประกอบด้วยการบริการ ที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือได้

ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจและการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความ เชื่อที่ องค์การต้องซื่อตรงและสร้างความผูกพัน (Gilbert, & Tang, 1998) ความเชื่อ มั่นในองค์กร (Organization trust) เกิดจากความเชื่อในความซื่อตรง (Gillis, 2003) คุณลักษณะและความสามารถของ องค์กร เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อถือ สิ่ง ๆ นั้น (Lewicki, McAlister, & Bies, 1998)

สิริอร วิชชาวุธ (2544) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจในความสำคัญและคุณค่าขององค์กร ที่มีต่อตนเอง ความเชื่อมั่นนี้จะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการกระทำว่าจะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ ซึ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อตรง จงรักภักดี

กรกฎ ทองชะโชค และคนอื่น ๆ (2559) ได้สรุปความหมายของความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน ขององค์กรว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือในพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กร ในลักษณะการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ หรืออาจกล่าว ได้ว่าเป็นความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน หรือกระบวนการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

อาจกล่าวอย่างสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่มาจาก ประสบการณ์ที่ได้รับทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความ ซื่อสัตย์โปร่งใส ยุติธรรม มีความน่าเชื่อถือ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือได้

องค์ประกอบของความเชื่อมั่น

องค์ประกอบของความเชื่อมั่น ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้ (Sako, 1992)

(1) องค์ประกอบด้านความสามารถ (Competency trust) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติ หน้าที่ให้อยู่ในระดับที่กำหนด ซึ่งก็คือ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดการจูงใจ

(2) องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) หมายถึง การยึดมั่นในคำมั่นสัญญาที่ได้ เขียนหรือกล่าวไว้ องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญาจะถูกแสดงให้เห็นเมื่อมีการสนับสนุนหลักจริยธรรมพื้นฐาน ซึ่งก็คือการรักษาสัญญา

(3) องค์ประกอบด้านความเป็นมิตร (Goodwill trust) คือ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติให้มากกว่า ความคาดหวังที่กำหนด องค์ประกอบด้านความเป็นมิตรจะถูกพัฒนายิ่งขึ้นเมื่อมีการสัญญาว่าจะตอบสนองกับ คำขอบางอย่างที่นอกเหนือจากมาตรฐาน ยิ่งกว่านั้น องค์ประกอบด้านความเป็นมิตรสามารถกำหนดเป็น พฤติกรรมของกลุ่ม ๆ หนึ่งที่จะเปลี่ยนความสนใจของอีกกลุ่มหนึ่งจากความสนใจเดิมได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

Mayer, Davis & Schoorman. (1995) ได้ศึกษารวบรวมปัจจัย คุณลักษณะ และจิตลักษณะ ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ พบว่า มีหลายปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ซึ่งจะ ส่งผลก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ที่มีมอบความไว้วางใจ (Trustor) ได้แก่ ศักยภาพหรือความสามารถ ประสบการณ์ ความรอบคอบ ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความเปิดเผย การรักษาสัญญา การเป็นมิตร ความเอาใจใส่ เป็นต้น

Burke, et al. (2007) แสดงถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยเหตุแห่งความไว้วางใจว่ามี 3 ปัจจัย คือ ความสามารถ ความเมตตากรุณา และการยึดหลักคุณธรรม

Dietz, et al. (2006) เสนอว่า องค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจ ประกอบด้วย การยึดหลักคุณธรรม ซึ่งรวมถึงความเปิดเผย ความซื่อสัตย์ ความเมตตา กรุณา สมรรถนะ และความสามารถพยากรณ์ได้

Larzelere and Huston (1980) ระบุว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการ เป็นลักษณะของความ ไว้วางใจ ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ มีความสำคัญอย่างสูงต่อสิ่งที่เรียกว่า ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตา กรุณา

จะเห็นว่าองค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีหลายปัจจัย ประกอบกัน ซึ่งในที่นี้จะใช้แนวคิดของ Mayer, Davis & Schoorman. (1995) มาเป็นกรอบในการดำเนินการ วิจัย กล่าวคือ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นแก่ผู้ที่แสดงให้เห็นถึง “ความสามารถหรือประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน” “การยึดมั่นในคำสัญญา / มีความน่าเชื่อถือ” และ “ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม” ซึ่งอาจมองเห็นได้ จากการสัมผัส/มีประสบการณ์ตรง หรือเพียงแต่เป็นการรับรู้ข้อมูลมาอย่างเดียวก็น่าได้

สรุปว่าความเชื่อมั่นคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ หรือความรู้สึกมั่นใจ ซึ่งเป็นผลที่มาจากความเชื่อที่มีต่อ องค์การว่า องค์การนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง ซึ่งอาจสื่อได้ว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ โดยอาศัยความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้มีส่วนร่วม หรือสัมผัสกับการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และหรือจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งจากตัวบุคคล หรือ ภาพรวมขององค์กร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสามารถประเมินความเชื่อมั่นที่มีต่อการ ดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ ไม่ว่าจะเป็นเคยสัมผัสหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่เคยสัมผัส ก็ได้ เพราะผู้ตอบสามารถประเมินความเชื่อมั่นได้ทั้งประสบการณ์ตรง หรือเพียงแต่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น โดยจะประเมินความเชื่อมั่นในด้าน “ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” “การเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ/ เป็นมืออาชีพ” และ “มีความซื่อสัตย์ เป็นธรรม”

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่ลูกค้ามีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์การบริโภคหรือการซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร หรือการรับรู้ข้อมูล จากภายนอกโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Nguyen, Leclerc, & Leblanc, 2013)ก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร (Customer Loyalty) คือ ความผูกพันลึกซึ้งของลูกค้าที่พอใจ และประทับใจในตัวผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ตราสินค้า (Brand) ขององค์กร ซึ่งจะทำให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ หรือการบริการต่อเนื่องอีกในอนาคต (Wang, 2010)

Robinson and Barlow (1959) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ (Image) ไว้ว่า เป็นภาพ ที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน โดยภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของ บุคคลแต่ละคนนั้น อาจจะได้มาทั้งประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) และประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ของแต่ละบุคคลนั้น ๆ

ประจวบ อินนอด (2532) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งสะท้อน ความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อบุคคล หรือ สถาบัน เป็นคุณค่าเพิ่มหรือความนิยม ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรม

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้ให้ความหมายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Facts) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgment) กลายเป็นภาพที่ถูกฝังอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความเป็นจริงก็ได้ เนื่องจากภาพลักษณ์ไม่ใช่เป็นเรื่องของข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงเป็นเรื่องของการรับรู้ที่บุคคลนำเอาความรู้สึกส่วนตัวไปผสมอยู่ด้วย

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2258) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกหรือการจดจำเป็นภาพรวมของบริษัท หรือองค์กรนั้น ๆ จากคนทั่วไปที่มองเห็นได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ที่ได้สัมผัสเอง ทำให้การบริหารองค์การ การประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการประพฤติตัวของพนักงานในองค์การ จะมีผลกับภาพลักษณ์ขององค์การด้วยเช่นกันหรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึง กิตติศัพท์ขององค์การ (Corporate Reputation)

Kotler (2006) อธิบายถึงภาพลักษณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความรู้ ความเข้าใจ และสิ่งที่ทำให้รู้สึกดีที่ผู้ใช้บริการมีต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่งความเข้าใจและการปฏิบัติที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นมีความเกี่ยวพันกันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ เป็นแนวทางที่ผู้ใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับบริการหรือสินค้าขององค์การที่เกิดขึ้นภายใต้การกำกับดูแลขององค์การ ภาพลักษณ์ที่ได้จะนำมาพัฒนาต่อยอดในการบริหารและทำการตลาดประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภค มีด้วยกัน 3 ด้าน คือ

(1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือตัวธุรกิจซึ่งบริษัทหนึ่ง ๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดและหลายยี่ห้อที่จำหน่ายในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราที่ยี่ห้อที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

(2) ภาพลักษณ์ตราที่ยี่ห้อ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือโดยยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใด ตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใด เครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยการเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกันแต่ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราที่ยี่ห้อถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัวขึ้นกับการกำหนดตำแหน่งการครองใจ (Positioning) ของสินค้านี้หรือโดยยี่ห้อหนึ่ง ที่บริษัทต้องการให้มีความแตกต่าง (Differentiate) จากยี่ห้ออื่น

(3) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์การหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์การเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์การ ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ ด้านบุคลากร (ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

สรุปว่าภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง ภาพรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือเป็นการรับรู้ข้อมูลจากภายนอกโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการเลยก็ได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ทั้งที่เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นจริง เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่ “ซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” เป็นต้น หรือเป็นภาพที่เกิดขึ้นเองจากการประมวลข้อมูลและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่ “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” “ไม่เลือกปฏิบัติ” “เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ” หรือ “มีความรวดเร็ว” เป็นต้น

ความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงานมิใช่น้อย และเป็นที่ยอมรับกันว่าการอยู่รอดของการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่แสดงต่อสาธารณชนด้วย หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานนั้น ๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบมีชื่อเสียงเสื่อมเสีย ประชาชนก็จะไม่ให้ความไว้วางใจไม่เชื่อถือ เกิดความระแวงสงสัยหรือเกลียดชังหน่วยงานนั้นในที่สุด ซึ่งผลที่ตามมาคือหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ย่อมประสบอุปสรรคเกิดแรงต่อต้านจากบุคคลภายนอกองค์กร

เบอเนยส์ (Bernays, 1961) ได้กล่าวว่า หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานหรือองค์กรนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัยหรือเกลียดชังรวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีภาพที่เกิดขึ้น ในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรย่อมสวยงามเกิดความเชื่อถือศรัทธาไว้วางใจ ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรหรือสถาบันในสังคม ทางด้านช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่กิจการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีหรืออาจจะดีกว่าที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ปราศจากความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งมีความประทับใจเกิดขึ้นในจิตใจของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

จิราภรณ์ สีขาว (2536) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากที่แต่ละหน่วยงานต้องรู้ว่าหน่วยงานของตนมีภาพลักษณ์อย่างไร โดยศึกษาจากความเห็นของคนส่วนมาก ถ้าความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลางก็ต้องเร่งรีบสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้น หากภาพลักษณ์ตกต่ำลงจะพาให้การดำเนินงานของสถาบันนั้นล้มเหลวได้

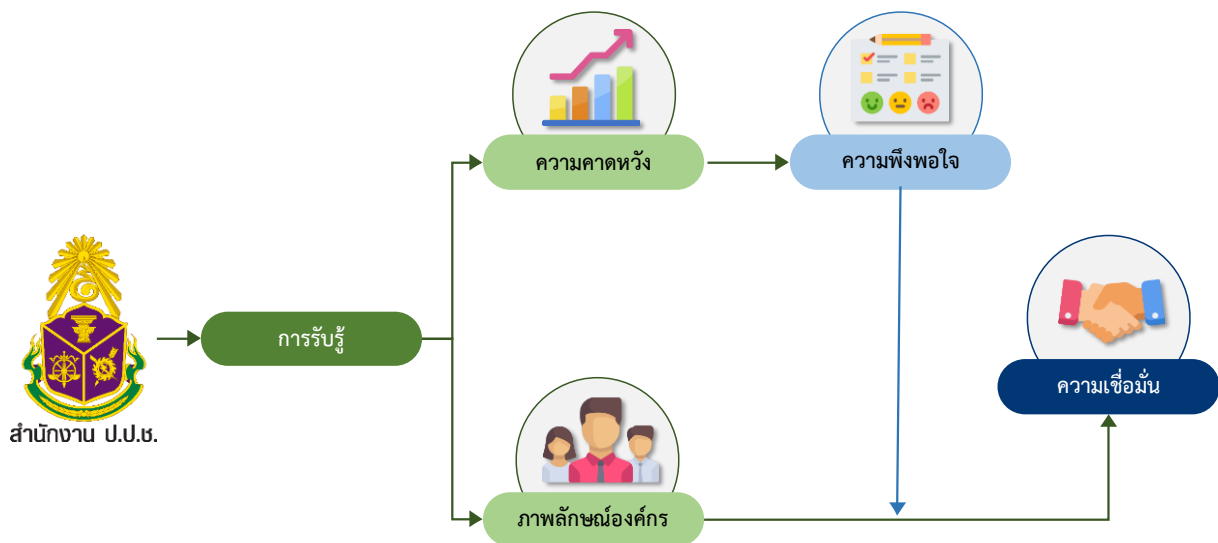
ภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความเชื่อมั่นของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ หากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงด้วย ดังนั้น ในการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. จึงจะทำการสำรวจภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ควบคู่ไปด้วย เพราะจะเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่จะสะท้อนถึงระดับความเชื่อมั่นของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้

2.7 สรุปความสัมพันธ์ของแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปความสัมพันธ์ของการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ได้ว่า ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. ในแง่มุมใดแง่มุมหนึ่ง โดยอาจมีการรับรู้จากข่าวประชาสัมพันธ์ การวิพากษ์วิจารณ์ หรือจากการติดต่อ/สัมผัส/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ก็ได้ เมื่อเกิดการรับรู้ขึ้นแล้วจะส่งผลให้เกิดภาพจำขึ้นในใจซึ่งเรียกว่าเป็นภาพลักษณ์องค์กรรูปแบบหนึ่ง ทั้งนี้ ภาพจำของสำนักงาน ป.ป.ช. ในมุมมองของผู้ที่เคยติดต่อ/สัมผัส กับผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/สัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. อาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามภาพจำนั้นย่อมส่งผลให้เกิดเป็นความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. จนนำไปสู่ความไว้วางใจหรือเรียกว่าเป็นความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ตามประสบการณ์และความเชื่อจากข้อมูลที่ได้รับ

สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กร และความเชื่อมั่น ตามแผนภาพ

แผนภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิด การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กร และความเชื่อมั่น



ถึงแม้ว่าโดยทั่วไปแล้วการประเมินการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น มักถูกมองว่าเป็นเรื่องที่ไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับการศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาความเหมือนหรือความต่างในการวัด/ประเมิน การแปลความหมาย และการนำไปใช้ประโยชน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการสรุปแนวคิด การวัด/ประเมิน การแปลความหมายและการนำไปใช้ประโยชน์

แนวคิด	การวัด/ประเมิน	การแปลความหมาย/การนำไปใช้ประโยชน์
การรับรู้	- การรับข้อมูลและการแปลความ - ประเมินว่า รู้/ไม่รู้	- แปลความหมายเป็นระดับการรับรู้ โดยประเมินจากจำนวนข้อที่รับรู้ หรือจำนวนร้อยละของผู้ที่รับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. - ได้ทราบสัดส่วนการรับรู้ในแต่ละบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. สะท้อนการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กร - ใช้ปรับปรุงวิธีการ/ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มการรับรู้
ความคาดหวัง	- ความคาดหวัง/เป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับ - ประเมินเป็นระดับคะแนนความคาดหวัง คะแนนเต็ม 5 คะแนน	- แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง คือ - คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = คาดหวังมาก - คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = คาดหวังค่อนข้างมาก - คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = คาดหวังปานกลาง - คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = คาดหวังค่อนข้างน้อย - คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = คาดหวังน้อย - ได้ระดับคะแนนความคาดหวังเพื่อทราบปัจจัยที่ผู้ตอบให้ความสำคัญ (คาดหวังสูง คือให้ความสำคัญมาก) - ใช้เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ เพื่อหาช่องว่าง (GAP) ที่ต้องปรับปรุง
ความพึงพอใจ	- ความพึงพอใจ/ความสะดวก/คุณภาพที่ได้รับ - ประเมินเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ คะแนนเต็ม 5 คะแนน	- แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ - คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = พึงพอใจมาก - คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = พึงพอใจค่อนข้างมาก - คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = พึงพอใจปานกลาง - คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = พึงพอใจค่อนข้างน้อย - คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = พึงพอใจน้อย - ได้ระดับคะแนนความพึงพอใจเพื่อประเมินการดำเนินงานในปัจจุบัน (พึงพอใจมาก คือมีการดำเนินงานที่ดีมาก) - ใช้เปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง เพื่อหาช่องว่าง (GAP) ที่ต้องปรับปรุง

แนวคิด	การวัด/ประเมิน	การแปลความหมาย/การนำไปใช้ประโยชน์
ภาพลักษณ์ องค์กร	- การรับรู้/ความรู้สึก/ความเชื่อ จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ได้รับ และการแปลความ - ประเมินเป็นระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์แต่ละข้อ คะแนนเต็ม 5 คะแนน	- แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น คือ - คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = เห็นด้วยอย่างมาก - คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก - คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = เห็นด้วยปานกลาง - คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = เห็นด้วยค่อนข้างน้อย - คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = เห็นด้วยน้อย - ได้ทราบภาพลักษณ์ ป.ป.ช. ที่สาธารณชนจดจำได้ สะท้อนการดำเนินงานหรือการประชาสัมพันธ์ของ ป.ป.ช. ในภาพรวม - ใช้เป็นข้อมูลในการปรับภาพลักษณ์
ความเชื่อมั่น	- ความรู้สึกไว้วางใจ/เชื่อมั่น จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ได้รับ - ประเมินเป็นระดับคะแนนความเชื่อมั่น คะแนนเต็ม 5 คะแนน	- แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่น คือ - คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = ความเชื่อมั่นมาก - คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = ความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก - คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = ความเชื่อมั่นปานกลาง - คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = ความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อย - คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = ความเชื่อมั่นน้อย - ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่น สะท้อนการดำเนินงานของ ป.ป.ช. ในภาพรวม - ใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของ ป.ป.ช.

2.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล หมายถึง กระบวนการที่จะได้ข้อมูลที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบ่งออกได้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล และการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์ การสำรวจ การสังเกต การกรอกแบบสอบถาม รายงาน และเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดีต่อการวิจัย มีดังนี้

1. จะต้องสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน โดยหลังจากผู้วิจัยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ควรพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่
2. จะต้องสนองตอบต่อการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้ในการทดสอบสมมุติฐานได้อย่างครบถ้วน
3. จะต้องมีการดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบในการเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง

การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย มีดังนี้

1. **แบบทดสอบ (Test)** หมายถึง ชุดของคำถาม งานหรือสถานการณ์ที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นสิ่งเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมา ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้มีความหมายครอบคลุมทั้งด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย แบบทดสอบ (ข้อสอบ) เป็นเครื่องมือหลักที่ครูต้องใช้วัดผลการเรียนของผู้เรียนมาโดยตลอด
2. **แบบสังเกต (Observation form)** หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประกอบการสังเกตเป็นชุดของพฤติกรรมที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา แบบสังเกตมีหลายชนิด เช่น ระเบียบพฤติกรรม แบบตรวจสอบรายการ (checklist) และแบบจัดอันดับคุณภาพ (rating scale) การสังเกตเป็นวิธีการซึ่งใช้ประสาทสัมผัสของผู้สังเกต โดยเฉพาะตา และหู เพื่อติดตามศึกษาพฤติกรรมที่บุคคลที่แสดงออกได้ทุกด้าน แบบสังเกตเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ผู้วิจัยสามารถใช้ได้ตลอดเวลา
3. **แบบสอบถาม (Questionnaire)** หมายถึง มีลักษณะชุดของคำถามที่สร้างขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคคล โดยแบบสอบถามเป็นชุดของข้อความที่ต้องการทราบพฤติกรรมภายในส่วนบุคคลเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ทักษะคติ ความสนใจ ความต้องการ และทราบเกี่ยวกับปัญหาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการศึกษานั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการคะเนเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยชนิดหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้สะดวกและสามารถใช้วัดได้อย่างกว้างขวาง
4. **การสัมภาษณ์ (Interview)** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนา ซักถามและโต้ตอบแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ (Face-to-face) และผู้สัมภาษณ์มีการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตบุคลิกภาพ กริยาท่าทาง การพูด เจตคติ ขณะที่สัมภาษณ์เพื่อนำมาพิจารณาสรุปผลตามปัญหาการวิจัยที่กำหนดไว้

ประเภทของการสัมภาษณ์

1) การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกรอบของคำถามในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนหรือกลุ่ม แบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน หรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ไว้เป็นอย่างดีจนถึงคำถามสุดท้าย เป็นวิธีการที่ง่ายสำหรับการนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและเหมาะสมกับผู้สัมภาษณ์ที่ยังไม่มีประสบการณ์มากเพียงพอ

2) การสัมภาษณ์แบบใช้แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้เพียงประเด็นหรือหัวข้อที่กำหนดขึ้นมาอย่างกว้าง ๆ เพียงประเด็นหลัก ๆ ส่วนประเด็นย่อยมีการเพิ่มเติมระหว่างการสนทนา โดยผู้สัมภาษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ไม่มีการเรียงลำดับคำถามไว้แน่นอนตายตัว ไม่จำเป็นต้องถามคำถามเหมือนกันทุกคนทำให้เกิดความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง มากกว่าแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง ทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและลึกซึ้งในการนำมาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเหมาะกับผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลทั้งแบบการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face to face Interview) ด้วยการกรอกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง โดยที่มีทั้งการส่งแบบสอบถามกระดาษทางไปรษณีย์ และการส่งแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 สรุปข้อแตกต่างระหว่างการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองด้วยแบบสอบถามกระดาษ การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกระดาษ และการใช้แบบสอบถามออนไลน์

	1.การตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (แบบเก่า)	2. การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม	3.การใช้แบบสอบถามออนไลน์ (ทั้งที่ให้กรอกคำตอบเอง หรือการสัมภาษณ์แล้วกรอกข้อมูลออนไลน์)
ข้อดี	- ผู้ตอบจะเห็นแบบสอบถามเต็มทั้งฉบับ สามารถคาดเดาได้ว่าต้องใช้ระยะเวลาในการตอบเท่าใด - ไม่ต้องใช้แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์	- สามารถสัมภาษณ์ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออกได้ - ผู้ให้ข้อมูลสามารถสอบถามผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับคำถามในแบบสอบถามได้ - ผู้วิจัยสามารถจัดหมวดหมู่ /สรุปข้อมูลได้ง่าย และเหมาะสมสำหรับผู้สัมภาษณ์ที่มีความชำนาญในการสัมภาษณ์น้อย	- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (ฟรี) - ข้อมูลจะไหลเข้าระบบทันที ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการลงรหัสและคีย์ข้อมูล (ลด Human Error) - ระบบสามารถบันทึกข้อมูลผู้ตอบที่ไม่ผ่านคุณสมบัติที่ต้องการ (ถูกคัดออก) เพื่อใช้หาจำนวน/สัดส่วนประชากรในกลุ่มนี้ได้ - กระจายแบบสอบถามได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย - สามารถยกตัวอย่างให้เห็นเป็นรูปธรรม ได้มากขึ้น เช่น สามารถใส่รูปภาพ/วิดีโอลงไปได้ - ประหยัดกระดาษ และไม่ต้องพกแบบสอบถามจำนวนมากไปออกภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล

	1.การตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (แบบเก่า)	2. การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม	3.การใช้แบบสอบถามออนไลน์ (ทั้งที่ให้กรอกคำตอบเอง หรือการสัมภาษณ์แล้วกรอกข้อมูลออนไลน์)
ข้อเสีย	- ผู้ตอบจะถูกจำกัดแค่กลุ่มคนที่อ่านออกเขียนได้ - ผู้ตอบจะต้องตรวจสอบเงื่อนไขในการข้ามคำถาม หรือ ต้องตอบข้อใดบ้างด้วยตัวเอง ทำให้แบบสอบถามที่ถูกส่งกลับมาอาจจะไม่ครบสมบูรณ์ - กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ผ่านคุณสมบัติ (ถูกคัดออก) พนักงานต้องทำการบันทึกจำนวนในตารางบันทึกเพื่อใช้คำนวณ Incidence Rate (เอกสารแยกกันกับแบบสอบถาม) - ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ตั้งใจตอบ หรือไม่ให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่เป็นจริงหรือมอบให้คนอื่นตอบแทน ทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่ตรงหรือคลาดเคลื่อนจากความจริง - คำถามบางข้ออาจไม่ชัดเจนสำหรับผู้ตอบบางคน และไม่มีโอกาสได้รับคำชี้แจง ทำให้คำตอบที่ได้มาไม่มีประโยชน์ - แบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบแล้วต้องทำการลงรหัสและคีย์ข้อมูล จึงจะได้ข้อมูลในระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ - ใช้กระดาษจำนวนมาก กรณีที่แบบสอบถามยาว หรือเก็บข้อมูลในปริมาณมาก ๆ	- เนื่องจากต้องสัมภาษณ์แบบคนต่อคน ทำให้ต้องสิ้นเปลืองเวลามาก และในกรณีที่ต้องเดินทางสัมภาษณ์นอกสถานที่ จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเวลาเพิ่มขึ้น - ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ค่อนข้างเป็นอัตนัย ความเที่ยงตรงของข้อมูลจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการตีความ และสรุปความของผู้สัมภาษณ์ - ถ้าผู้สัมภาษณ์ไม่มีเทคนิคในการพูดคุย หรือมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี อาจไม่ได้รับความไว้วางใจและไม่ได้ข้อมูลที่เป็นจริง	- มีความปลอดภัยต่ำ เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดถูกฝากไว้ใน Cloud (คลาว์) หมายถึง งานและการบริการที่ให้บริการหรือโฮสต์ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามการใช้งาน ผู้คนสามารถจัดเก็บ ใช้งาน และจัดการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งสามารถถูก Hack (บุกรุกระบบคอมพิวเตอร์คนอื่นโดยผิดกฎหมายเพื่อทำลายหรือเอาข้อมูลไปใช้ส่วนตัว) ได้ง่ายขึ้น - มีข้อจำกัดในการสร้างเงื่อนไขของแบบสอบถาม (ตอบข้อนี้แล้วข้ามไปถามข้อไหนต่อ) - ต้องใช้เครื่องแท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม - ผู้ตอบต้องมีความสามารถในการใช้แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ - ผู้ตอบจะไม่เห็นแบบสอบถามเต็มทั้งฉบับ ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าแบบสอบถามยาวแค่ไหน หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตอบเท่าใด

ในปัจจุบันได้มีการนำแบบสอบถามออนไลน์ มาใช้ในการทำงานวิจัยมากขึ้นเนื่องจากการบริการออนไลน์ที่สามารถจัดการเอกสารได้แบบประหยัดเวลาและงบประมาณ การใช้งานแบบเรียลไทม์ โดยเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บฟรี ซึ่งสามารถสร้างเอกสาร แก้ไข และจัดเก็บแบบออนไลน์ สามารถเข้าถึงไฟล์เอกสารได้จากคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถนำเข้า สร้าง แก้ไขและปรับปรุงเอกสาร ฟอนต์และรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ รวมข้อความเข้ากับสูตร ตารางและภาพได้ ช่วยให้มีการจัดเก็บ และจัดระเบียบงานอย่างปลอดภัย สามารถแก้ไขและเข้าถึงข้อมูลจากที่ใดก็ได้ โดยที่จะนำข้อมูลไปเก็บใน Cloud หรือมีชื่อเต็มว่า Cloud Computing หรือ “การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ” หมายถึง เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็น Host บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถ จัดเก็บข้อมูล, ดำเนินการ และจัดการข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในระบบออนไลน์ ผ่านแท็บเล็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูลซึ่งเป็น Platform แบบปิด (ไม่สามารถเปิดเผยได้ เป็นลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ) มีระบบรองรับข้อมูลเข้าในปริมาณมาก และมีความเป็นส่วนตัวสูง สามารถปกป้องข้อมูลไม่ให้รั่วไหลออกสู่บุคคลภายนอกได้ดีมากกว่าการใช้ระบบการทำแบบสอบถามออนไลน์จากบริษัทอื่น ๆ อาทิเช่น Google Form, Microsoft Form, และ SurveyMonkey ที่เป็นการสร้างแบบสอบถามสาธารณะ ซึ่งหมายถึงบุคคลทั่วไปสามารถสร้างแบบสอบถามได้ (นโยบายความเป็นส่วนตัว – ข้อมูลส่วนบุคคล ของบริษัทดังกล่าวข้างต้นได้แจ้งไว้ในข้อกำหนดในการให้บริการว่า สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวตามนโยบายส่วนบุคคล โดยถือว่าผู้ใช้ได้อนุญาตให้บริษัทดังกล่าวมีสิทธิในเนื้อหา นั้น ไม่ว่าที่ไหนในโลก ในการใช้โฮสต์ จัดเก็บ ทำซ้ำ แก้ไข สร้างงานต่อยอดเนื้อหา นั้น (เช่น การแปลภาษา การปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ที่ทางบริษัทนั้นทำเพื่อให้เนื้อหา นั้นสามารถใช้งานได้ดีขึ้น ร่วมกับบริการของบริษัทดังกล่าว) สรุปคือ ข้อมูลใด ๆ ก็ตาม ที่จัดทำขึ้นในระบบของบริษัทข้างต้นที่อาจเป็นประโยชน์นั้น ทางบริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดได้ในระดับหนึ่ง โดยถือว่าผู้ใช้งานสมัครใจที่จะแบ่งปันตั้งแต่เริ่มใช้งาน ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เป็นการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งนอกจากจะเป็นการประหยัดกระดาษและช่วยลดโลกร้อนแล้ว ยังสามารถทราบผลการสำรวจได้แบบ Real-Time หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลครบถ้วนและกดปุ่ม “ส่งแบบสอบถาม” ข้อมูลทั้งหมดจะไหลเข้าสู่ระบบทันทีโดยไม่ต้องมีกระบวนการการลงรหัส และคีย์ข้อมูลเข้า ทำให้สามารถลดข้อผิดพลาดจากพนักงานคีย์ข้อมูลได้อีกทางหนึ่ง

ประโยชน์ที่สำคัญของการเก็บแบบสอบถามออนไลน์นั้นคือ สามารถสร้างเงื่อนไขในการตอบแบบสอบถามที่จำกัดคุณสมบัติของผู้ตอบ เช่น การสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. จำกัดให้ตอบเฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น หากเป็นการตอบแบบสอบถามกระดาษ ผู้ตอบหรือผู้สัมภาษณ์จะต้องย้อนไปดูคำตอบที่ถามก่อนหน้านี้ว่า “ท่านเคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่? ในด้านใด?” และทำการลอกคำตอบจากข้อนี้ไปใส่ในโจทย์ของข้อที่ถามเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจก่อน เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ตอบได้เคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมจริง และได้ติดต่อในเรื่องอะไร/ด้านไหน จึงจะถามระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเฉพาะด้านที่เคยติดต่อ ในขณะที่แบบสอบถามออนไลน์นั้นระบบจะทำการดึงข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแต่ละคนได้ทันที ไม่ต้องคอยตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง ทำให้ผู้ตอบหรือผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องกังวลว่าจะได้คำถามเกินหรือคำถามขาดไปหรือไม่

สรุปข้อแตกต่างระหว่างการใช้แบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Platform ของบริษัทฯ ที่ปรึกษาแบบสอบถามออนไลน์จากบริษัทอื่น ๆ และแบบสอบถามกระดาษ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปข้อแตกต่างระหว่างการใช้แบบสอบถามออนไลน์ กับแบบสอบถามกระดาษ

	แบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Platform ของบริษัทฯ ที่ปรึกษา	แบบสอบถามออนไลน์ บนระบบ Google Form Microsoft Form, และ SurveyMonkey	แบบสอบถามกระดาษ
ข้อดี	- สามารถสร้างเงื่อนไขในแบบสอบถามได้ (ตอบข้อนี้แล้วข้ามไปถามข้อไหนต่อ) เหมาะสมกับข้อคำถามทุกรูปแบบ - ระบบมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีพื้นที่เก็บข้อมูลเฉพาะของบริษัทฯ - ข้อมูลจะไหลเข้าระบบทันที ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการลงรหัสและคีย์ข้อมูล (ลด Human Error) - ระบบสามารถบันทึกข้อมูลผู้ตอบที่ไม่ผ่านคุณสมบัติที่ต้องการ (ถูกคัดออก) เพื่อใช้หาจำนวน/สัดส่วนประชากรในกลุ่มนี้ได้ - ประหยัดกระดาษ และไม่ต้องพกแบบสอบถามจำนวนมากไปออกภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล	- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (ฟรี) - ข้อมูลจะไหลเข้าระบบทันที ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการลงรหัสและคีย์ข้อมูล (ลด Human Error) - ระบบสามารถบันทึกข้อมูลผู้ตอบที่ไม่ผ่านคุณสมบัติที่ต้องการ (ถูกคัดออก) เพื่อใช้หาจำนวน/สัดส่วนประชากรในกลุ่มนี้ได้ - ประหยัดกระดาษ และไม่ต้องพกแบบสอบถามจำนวนมากไปออกภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล	- ผู้ตอบจะเห็นแบบสอบถามเต็มทั้งฉบับ สามารถคาดเดาได้ว่าต้องใช้ระยะเวลาในการตอบเท่าใด - ไม่ต้องใช้แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์

	แบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Platform ของบริษัทฯ ที่ปรึกษา	แบบสอบถามออนไลน์ บนระบบ Google Form Microsoft Form, และ SurveyMonkey	แบบสอบถามกระดาษ
ข้อเสีย	- ต้องเสียค่าบริการตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม - ต้องใช้เครื่องแท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์มือถือ เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม - ผู้ใช้งานต้องมีความสามารถในการใช้แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ - ผู้ตอบจะไม่เห็นแบบสอบถามเต็มทั้งฉบับ ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าแบบสอบถามยาวแค่ไหน หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตอบเท่าใด	- มีความปลอดภัยต่ำ เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดถูกฝากไว้ใน Cloud (คลาวด์) หมายถึง งานและการบริการที่ให้บริการ หรือโฮสต์ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามการใช้งาน ผู้คนสามารถจัดเก็บ ใช้งาน และจัดการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งสามารถถูก Hack (บุกรุกระบบคอมพิวเตอร์คนอื่น โดยผิดกฎหมายเพื่อทำลายหรือเอาข้อมูลไปใช้ส่วนตัว) ได้ง่ายขึ้น - มีข้อจำกัดในการสร้างเงื่อนไขของแบบสอบถาม (ตอบข้อนี้แล้วข้ามไปถามข้อไหนต่อ) - ต้องใช้เครื่องแท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์มือถือ เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม - ผู้ใช้งานต้องมีความสามารถในการใช้แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ - ผู้ตอบจะไม่เห็นแบบสอบถามเต็มทั้งฉบับ ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าแบบสอบถามยาวแค่ไหน หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตอบเท่าใด	- ผู้ตอบหรือผู้สัมภาษณ์จะต้องตรวจสอบเงื่อนไขในการข้ามคำถาม หรือต้องตอบข้อใดบ้างด้วยตัวเอง ทำให้แบบสอบถามที่ถูกส่งกลับมาอาจจะไม่ครบสมบูรณ์ - กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ผ่านคุณสมบัติ (ถูกคัดออก) พนักงานต้องทำการบันทึกจำนวนในตารางบันทึกเพื่อใช้คำนวณ Incidence Rate (เอกสารแยกกันกับแบบสอบถาม) - แบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบแล้วต้องทำการลงรหัสและคีย์ข้อมูล จึงจะได้ข้อมูลในระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ - ใช้กระดาษจำนวนมาก กรณีที่แบบสอบถามยาว หรือเก็บข้อมูลในปริมาณมาก ๆ

2.9 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อค้นพบจากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ผ่านมา

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทำการศึกษาวิจัยสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของ ป.ป.ช. มาแล้วหลายโครงการ โดยข้อมูลที่สืบค้นได้เป็นผลการศึกษาของปี พ.ศ. 2558-2561 และปี พ.ศ. 2563 (เว้นปี 2562 ไม่ได้ทำการสำรวจ) ซึ่งมีรายละเอียดในการสำรวจที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละปี

โดยที่หาโครงการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในปี 2558 ถึงปี 2560 ดำเนินการสำรวจเฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ลักษณะ คือ 1. กลุ่มที่เคยใช้บริการหรือมีประสบการณ์ติดต่อ/ทำงาน/ร่วมงานกับสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 1,200 ราย และ 2. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการหรือมีประสบการณ์ติดต่อ/ทำงาน/ร่วมงานกับสำนักงาน ป.ป.ช. แต่รู้จักหรือรับรู้ข่าวสารการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. จากสื่อต่างๆ จำนวน 400 ราย (จำนวนตัวอย่างใกล้เคียงกันในการสำรวจแต่ละปี) ได้ผลสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวมค่อนข้างสูงและมีระดับความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน โดยในปี 2558 ได้คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.66 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.0 ปี 2559 ได้คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.12 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 82.4 ปี 2560 ได้คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.16 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจร้อยละ 75.0 (จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,600 ราย) เป็นผู้ที่เคยใช้บริการหรือมีประสบการณ์ติดต่อ/ทำงาน/ร่วมงานกับสำนักงาน ป.ป.ช. กล่าวคือ มีการรับรู้/รู้จักและมีประสบการณ์ตรงในการที่ได้เคยร่วมงาน/ติดต่อ/พบปะ/ประสานงานกันมาก่อน จึงอาจจะส่งผลทำให้มีคะแนนความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” (ระดับ 4 จาก 5 ระดับ)

สำหรับการสำรวจในปี พ.ศ. 2561 จะมีความแตกต่างจากปีข้างต้นที่ได้กล่าวไปแล้วค่อนข้างมาก กล่าวคือ เป็นการสำรวจความรับรู้และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยใช้คะแนน “ความรับรู้” ซึ่งทำการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ใน 10 ประเด็น/ข้อคำถาม จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ Factor Analysis พบว่า มีประเด็นที่มีความสัมพันธ์กันสูงใน 9 ประเด็น ซึ่งสามารถจับกลุ่มได้ 3 หมวด ได้แก่ Operation Outcome และ Ethics ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความไว้วางใจที่คณะทำงานวิจัยนำมาอ้างอิงในการสำรวจนี้ คือ $Trust = Operation + Outcome + Ethics$ จึงนำผลรวมของคะแนนทั้ง 3 หมวด มาคำนวณค่าเฉลี่ยความไว้วางใจได้เท่ากับ 29.76 (จากคะแนนเต็ม 45 คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ 66.13 ซึ่งเป็นคะแนนความไว้วางใจเฉพาะกลุ่มที่ไม่เคยร่วมงาน/ติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. เนื่องจากกลุ่มผู้ที่เคยร่วมงาน/ติดต่อ/ร่วมกิจกรรมฯ กลับได้ผลการวิเคราะห์ Factor Analysis ของคะแนน “ความรับรู้” ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่สามารถจับกลุ่มความสัมพันธ์ได้เลย คณะทำงานวิจัยจึงไม่ได้ทำการคำนวณค่าเฉลี่ยความไว้วางใจของกลุ่มนี้ ดังนั้น คะแนนความไว้วางใจของผลสำรวจในปี 2561 นี้ จะไม่สามารถใช้เปรียบเทียบกับผลการสำรวจของปีก่อนหน้าได้ เพราะมีวิธีการวิเคราะห์ผลที่แตกต่างกับปีก่อนหน้าที่ใช้วิธีการถามโดยตรงเลยว่า “ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่าง ๆ ระดับใด”

ในขณะที่การศึกษาโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปี พ.ศ. 2563 ทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่กว้างมากขึ้นโดยทำการสำรวจใน 6 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่รัฐ กลุ่มภาคธุรกิจเอกชน กลุ่มภาคประชาสังคมหรือ NGOs กลุ่มสื่อมวลชน/สมาคมผู้สื่อข่าว กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มที่เคยมาติดต่อหรือมีส่วนร่วมในการกิจหลักของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวนรวมทั้งสิ้น 4,678 ราย (ซึ่งร้อยละ 56.6 เป็นผู้ที่เคยมาติดต่อหรือมีส่วนร่วมในการกิจหลักของสำนักงาน ป.ป.ช.) ได้คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 3.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นปานกลาง” จึงเป็นที่น่าสังเกตว่าในการศึกษาคั้งนี้มีสัดส่วนของผู้ที่เคยสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. น้อยกว่าการศึกษาในปี 2558-2559 จึงมีคะแนนความเชื่อมั่นลดลง แต่แสดงให้เห็นถึงผลสำรวจที่อ้างอิงฐานประชาชนทั่วไปเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับในส่วนของผู้ที่ไม่เคยสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ได้ระบุคุณสมบัติว่า “ต้องรู้จักหรือรับรู้ข่าวสารการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” เหมือนคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาปี 2558-2559 และไม่มีคำถามคัดเลือกแสดงในแบบสอบถาม จึงไม่สามารถรู้ได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจนั้นนอกจากจะไม่เคยสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. แล้ว ยังไม่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วยหรือไม่ ซึ่งเป็นปัญหาในการตีความผล การสำรวจในครั้งนี้ ประกอบกับการสำรวจเรื่องการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ประเมินเป็นระดับการรับรู้ 5 ระดับ (1= ไม่รู้เลย จนกระทั่ง 5=รับรู้มากที่สุด) ซึ่งไม่ควรใช้วิธีประเมินลักษณะนี้ เพราะค่าเฉลี่ยที่ได้ ไม่ได้แสดงถึงระดับการรับรู้จริง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นคะแนนที่รวมผู้ที่ “ไม่รู้เลย” เข้าไปหาค่าเฉลี่ยด้วย ควรจะแยกผู้ที่ไม่รู้ออกมาก่อน หรือควรจะให้ประเมินเป็น “รู้” หรือ “ไม่รู้” เพื่อให้ทราบว่าการประเมินใดที่มีการรับรู้คือ มีคนไม่รู้สูง ๆ จึงจะนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์ได้จริง

สรุปข้อค้นพบจากงานสำรวจที่ผ่านมาของ สำนักงาน ป.ป.ช. แสดงให้เห็นว่า ในการสำรวจความเชื่อมั่นปี พ.ศ. 2564 นี้ จะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในวงกว้างมากขึ้นเหมือนการสำรวจในปี 2563 (แบ่งกลุ่มตัวอย่างคล้ายกัน) ซึ่งครอบคลุมฐานประชากรทั่วไปมากกว่าการสำรวจเมื่อปี 2558-2561 แสดงถึงแนวคิดที่เปลี่ยนแปลงไปของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่แต่ก่อนทำการสำรวจเฉพาะผู้ที่ติดต่อสัมผัสโดยตรงเป็นหลัก แต่ปัจจุบันมีแนวคิดที่จะสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปมากขึ้น เพื่อมุ่งหวังผลสำเร็จที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนยังต้องคัดเลือกเฉพาะผู้ที่รู้จักกับสำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น จึงจะสามารถทำการประเมินความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่รู้จักได้ แต่ในส่วน of ประชาชนที่ไม่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. (ซึ่งตีความว่าไม่รู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่อะไร) ยังไม่มีข้อมูลว่ามีสัดส่วนเท่าใด ดังนั้น ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการบันทึกจำนวนผู้ที่ไม่รู้จักว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่อะไร เพื่อนำมาใช้คำนวณหาสัดส่วนผู้ที่ไม่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อประโยชน์ในการหาแนวทางเข้าถึง หรือเพิ่มการรับรู้ให้กับประชาชนทั่วไปมากขึ้น

งานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความเชื่อมั่นของหน่วยงานอื่น

จำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยการสอบถามประชาชนที่อยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ จำนวน 800 ราย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลทางตรง คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้เฉพาะสังกัดกลุ่มงานภารกิจด้านพัฒนาพฤติกรรมและยุติธรรมจังหวัดในห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสอบถามเฉพาะผู้ใช้บริการ (ไม่สำรวจประชาชนทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการ) หน่วยงานสังกัดกรมราชทัณฑ์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมคุมประพฤติ และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา สตูล นราธิวาส ปัตตานี และยะลา จำนวนทั้งสิ้น 630 ราย ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 180 ราย กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานคุมประพฤติ จำนวน 150 ราย กลุ่มผู้ใช้บริการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด/ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน จำนวน 150 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 150 ราย พบว่า ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของเรือนจำ/ทัณฑสถานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.04 ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.81 ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด/ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.37 และความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.28 ซึ่งเป็นการประเมินระดับความเชื่อมั่นเฉพาะจุดที่ได้ใช้บริการ (ไม่ได้ให้แสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานที่ตนเองไม่เคยใช้บริการ) และเป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานคุมประพฤติสูงสุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำงานด้านฟื้นฟู และหลีกเลี่ยงมาตรการการควบคุมตัว ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นเรือนจำ/ทัณฑสถาน และสถานพินิจฯ ส่วนสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ความเชื่อมั่นสูงรองลงมา ทำให้เห็นว่าระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ อาจจะมีมีความเกี่ยวข้องกับการได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์ส่วนตัวเมื่อต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2559) ได้ทำการศึกษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยสำรวจกลุ่มผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์/กล่าวโทษ 305 ราย กลุ่มผู้ต้องหา 23 ราย กลุ่มพยาน 415 ราย กลุ่มหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 109 ราย ประชาชนทั่วไป 1,114 ราย หน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง 1,327 ราย และผู้ปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีพิเศษ 30 ราย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 3,323 ราย พบว่า ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายมีความ “เชื่อมั่น” ต่อการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คือ องค์กรมมีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด รองลงมาคือความเป็นอิสระในการดำเนินคดี และความรวดเร็วในการดำเนินคดี ส่วนภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายมีความ “ไม่เชื่อมั่น” คือ การแทรกแซงทางการเมือง การเลือกปฏิบัติ/ไม่มีความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และความล่าช้าในการดำเนินคดี

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปข้อค้นพบที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ 3 ประเด็น คือ 1) การออกแบบประเด็นการสำรวจที่เกี่ยวกับการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต้องมีการประเมินเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในภาพรวม 2) การสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเป็นอิสระ ไม่มีการแทรกแซงทางการเมือง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และมีความรวดเร็ว 3) การกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างต้องชัดเจน โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถควบคุมได้ คือกลุ่มที่ไม่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงที่หน่วยตัวอย่างอาจจะไม่รู้จักว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่อะไร ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผลการสำรวจ

2.10 ข้อคิดเห็นในการศึกษาจากประสบการณ์ของบริษัทที่ปรึกษา

จากประสบการณ์ของบริษัทที่ปรึกษาในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ใช้บริการ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อควรระวังในการสำรวจดังนี้

1. โดยทั่วไปหน่วยงานต่าง ๆ นิยมทำการสำรวจ “ความพึงพอใจ” ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงย่อมส่งผลให้เกิดการซื้อ/ใช้บริการซ้ำ ๆ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผลประโยชน์ของหน่วยงานภาคเอกชน ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง ย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ทั้งกระบวนการดำเนินงานและบุคลากรผู้ให้บริการ แต่เมื่อทำการสำรวจความพึงพอใจมาระยะหนึ่งแล้วและได้ดำเนินงานปรับปรุงการบริการจนได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับสูงอยู่แล้ว มักได้ผลการสำรวจที่ไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการของ AIS ธนาคารออมสิน ไปรษณีย์ไทย หรือ ปตท. เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมานานหลายปี จนกระทั่งคะแนนความพึงพอใจที่สำรวจเริ่มไม่ตอบโจทย์ในการพัฒนาหน่วยงานได้เท่าที่ควร จึงเริ่มมีการสำรวจ “ความเชื่อมั่น” เพิ่มขึ้นมา ในแง่ของภาคเอกชนขนาดใหญ่ การได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

หรือผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดการบอกต่อ/แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการเพิ่มด้วย (นอกเหนือจากการซื้อซ้ำ) เป็นการเพิ่มยอดขายหรือยอดผู้ใช้บริการมากขึ้นโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม แต่อย่างไรก็ตาม “ความเชื่อมั่น” เป็นผลรวมของการกระทำทุกอย่างขององค์กร ทั้งที่จับต้องได้ (การให้บริการ) และจับต้องไม่ได้ (การประชาสัมพันธ์/ภาพลักษณ์) การค้นหาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อให้พบแนวทางปรับปรุงพัฒนาที่เป็นรูปธรรม

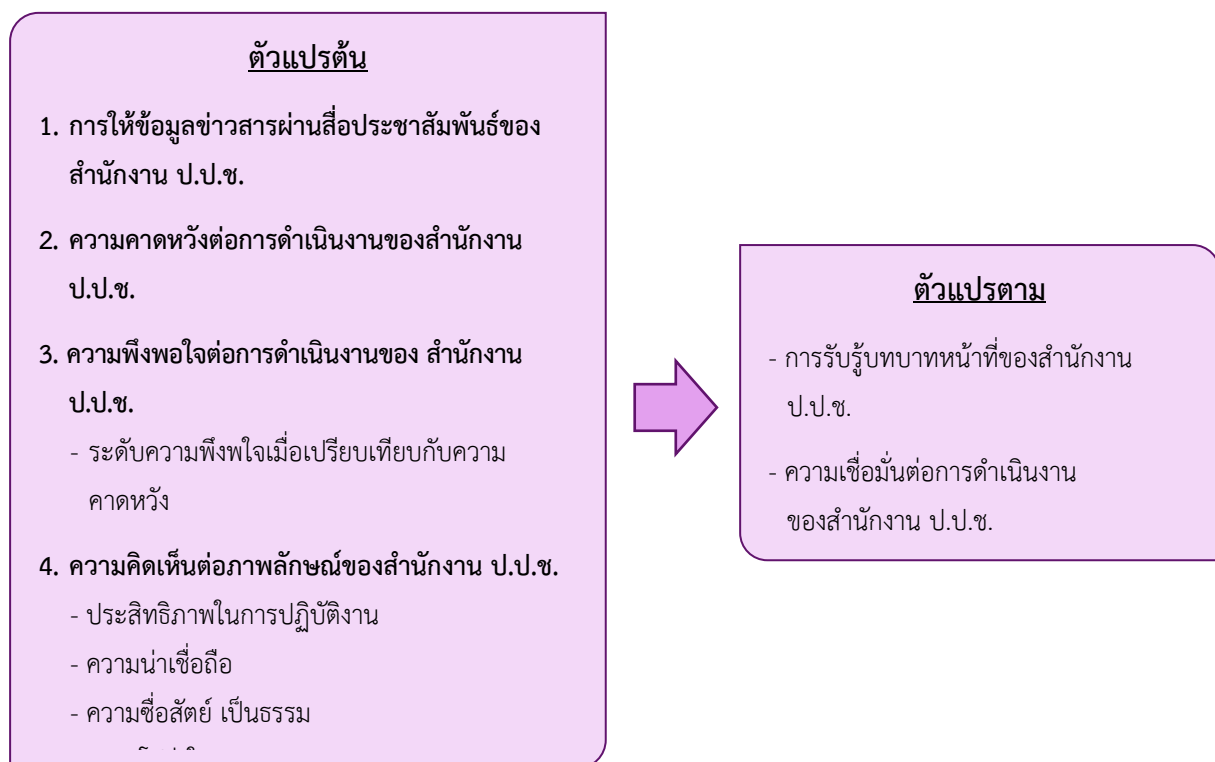
2. การสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจของ “ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ” จะสะท้อนผลของการให้บริการจริงเมื่อผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้รับบริการโดยตรง และเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการของหน่วยงาน ผลที่ได้จากการใช้บริการเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ปรับปรุงการบริการในแต่ละเรื่องที่ถูกประเมิน เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานในด้านความรวดเร็ว กิริยามารยาท หรือความถูกต้องในการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม กรณีที่สอบถามความพึงพอใจกับผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้บริการ อาจเป็นความคิดเห็นจากการรับรู้ หรือได้รับคำบอกเล่ามา ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับการบริการที่แท้จริงก็ได้

3. ในขณะทำการสำรวจ “ความเชื่อมั่น” หากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้หรือได้รับบริการอยู่แล้วย่อมสะท้อนภาพความเชื่อมั่นจากการได้รับบริการได้อย่างแท้จริง เช่น การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มาติดต่อ/เกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานของกรมบังคับคดี โดยทำการสำรวจผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานของกรมบังคับคดี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้บริการจริง จะได้ผลสำรวจความเชื่อมั่นเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการแล้ว แต่ไม่ทราบระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนทั่วไปต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี ในขณะที่การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้เกิดการป้องกันการทุจริตในวงกว้าง จึงจำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในวงกว้างด้วย ไม่อาจสำรวจเฉพาะผู้ที่ติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจอาจไม่จำเป็นต้องได้รับบริการหรือสัมผัสโดยตรงกับสำนักงาน ป.ป.ช. แต่ควรจะต้องเป็นผู้ที่รับรู้/รู้จักว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่อะไร หรือมีบทบาทอะไร ซึ่งการรับรู้เกิดจากการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินการ ดังนั้น การให้คำนิยามของ “บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.” ที่บุคคลทั่วไปควรรู้ เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ

2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนบทบาทหน้าที่ ภารกิจ และการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ปัจจัยในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อหรือได้รับการบริการจากสำนักงาน ป.ป.ช. ตลอดจนความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มต่าง ๆ จึงนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และมีประโยชน์ต่อสำนักงาน ป.ป.ช. มากที่สุด โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติทั้งในเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน เป็นการวัดระดับคะแนนความเชื่อมั่นและใช้ทดสอบความสัมพันธ์กันของตัวแปรต่าง ๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมที่สำนักงาน ป.ป.ช. ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างเร่งด่วนได้ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพจะได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก เพื่ออธิบายความเป็นมาหรือเบื้องหลังระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการมองข้อมูลอย่างรอบด้านทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก โดยรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมผสาน (Mixed mode of data collection) ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview) หรือการโทรศัพท์สัมภาษณ์ (Telephone Interview) ควบคู่กับการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) ขึ้นกับความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 ประชากรที่สำรวจ

กลุ่มประชากรเป้าหมายสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ทั้ง 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน (อายุ 15-25 ปี) 2) ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 26-59 ปี) 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ 4) ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 5) ภาคประชาสังคม/NGOs 6) สื่อมวลชน และ 7) กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

3.1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษา ค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ของ อ.ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2551) ซึ่งใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีประชากร (N) มีขนาดใหญ่มาก (เกินกว่า 100,000 ราย) ดังนี้

แผนภาพที่ 4 สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$N = \frac{Z^2 \sigma^2}{E^2}$$

โดย Z = ความน่าจะเป็นที่ค่าเฉลี่ยจะอยู่ในช่วงความเชื่อมั่นระดับต่างๆ (โดยเปิดตาราง Z)
 σ = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
 E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

จากการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี,ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ดิเรก ศรีสุโข, 2551) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อน (E) ของค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ไม่เกิน $\pm 10\%$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) (ศิริชัย กาญจนวาสี,ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ดิเรก ศรีสุโข, 2551) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนแต่มากกว่า 100,000 ราย (∞) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ 1, 2, 3, และ 7 รายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ 1) ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน (อายุ 15-25 ปี)	จำนวน 400 ราย
กลุ่มเป้าหมายที่ 2) ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 26-59 ปี)	จำนวน 400 ราย
กลุ่มเป้าหมายที่ 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน 400 ราย
กลุ่มเป้าหมายที่ 7) กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.	จำนวน 400 ราย

สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ 4) ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ ถือว่ามีความหลากหลายของประชากรน้อยกว่า 4 กลุ่มข้างต้น เนื่องจากหน่วยตัวอย่างนับเป็นองค์กร (หน่วยตัวอย่างเป็นตัวแทนขององค์กร) จึงยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อน (E) ของค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ $\pm 15\%$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) จากการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนแต่มากกว่า 100,000 ราย (∞) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 178 ราย และเพื่อให้มีความเชื่อมั่นสูงกว่า 95% จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 22 ราย รวมจำนวนตัวอย่าง 200 ราย

กลุ่มเป้าหมายที่ 5) ภาคประชาสังคม/NGOs และ 6) สื่อมวลชน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) เป็นกลุ่มเฉพาะที่มีความหลากหลายน้อย จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างกลุ่มละ 30 ราย ซึ่งเป็นจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงได้

สรุปขนาดตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม ตามตาราง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 7 กลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย ¹	จำนวนตัวอย่างที่กำหนด (ราย)	จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้ (ราย)
1. ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน (อายุ 15-25 ปี)	400	427
2. ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 26-59 ปี)	400	446
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ	400	607
4. ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	200	285
5.ภาคประชาสังคม/NGOs	30	33
6. สื่อมวลชน	30	36
7. กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ²	400 ²	479 ²
รวมจำนวนตัวอย่าง		1,834

หมายเหตุ: ¹ หน่วยตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์ต้องรู้จัก “สำนักงาน ป.ป.ช.” แต่อาจจะเคยหรือไม่เคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ก็ได้ (ทั้งนี้ จะทำการบันทึกจำนวนผู้ที่ระบุว่า “ไม่รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.” เพื่อนำมาคำนวณหาสัดส่วนการรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.)

² กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นโควตาย่อย (Subset) ของกลุ่มเป้าหมายที่ 1-6 จึงไม่นับจำนวนซ้ำในยอดรวมจำนวนตัวอย่าง

3.1.3 พื้นที่สำรวจและการกระจายหน่วยตัวอย่าง

ดำเนินการสำรวจในพื้นที่สำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง และสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลในกลุ่มเป้าหมายที่ 1 ประชาชนทั่วไป กลุ่มเป้าหมายที่ 2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ และกลุ่มเป้าหมายที่ 3 ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกระจายหน่วยตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 10 พื้นที่ข้างต้น โดยจังหวัดตัวแทนจากสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 แห่ง แห่งละ 1 จังหวัด และสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง คือพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวม 10 จังหวัด

สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ 4 ภาคประชาสังคม/NGOs กลุ่มเป้าหมายที่ 5 สื่อมวลชน และกลุ่มเป้าหมายที่ 6 กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. กระจายตามรายชื่อที่ได้รับจากสำนักงาน ป.ป.ช.

3.1.4 วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

กระบวนการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

1) ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน (อายุ 15-25 ปี) จำนวน 400 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) เลือกจังหวัดตัวอย่างในแต่ละภาคของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง รวม 10 จังหวัด โดยกระจายจำนวนตัวอย่างเท่ากันทุกจังหวัด เฉลี่ยหน่วยตัวอย่างจังหวัดละ 40 ราย

(2) ในแต่ละจังหวัด เลือกอำเภอตัวแทน จังหวัดละ 1 อำเภอ สำหรับสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลางซึ่งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เลือกอำเภอหรือเขตการปกครองของกรุงเทพฯ เป็นตัวแทนอย่างน้อย 5 เขต/อำเภอ

(3) ในแต่ละอำเภอ/เขตการปกครอง สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการกำหนดจุดในแต่ละอำเภอ/เขตการปกครอง แล้วใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบ คือ เก็บข้อมูลตามที่อยู่อาศัย (In-home Interviews) สถานศึกษา และ Central Location (สัมภาษณ์ตามแหล่งรวมของกลุ่มเป้าหมาย โดยกระจายในลักษณะของพื้นที่และสถานที่ให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น สัมภาษณ์บริเวณศูนย์การค้า สนามกีฬา เป็นต้น)

(4) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ เป็นประชาชนไทย อายุ 15-25 ปี และมีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดความน่าจะเป็นตามสัดส่วนของประชากรไทยวัยเยาวชน (แบ่งกลุ่มช่วงอายุละ 3 ปี ได้แก่ อายุ 15-17 ปี อายุ 18-20 ปี อายุ 21-23 ปี และอายุ 24-25 ปี)

2) ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 26-59 ปี) จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) เลือกจังหวัดตัวอย่างในแต่ละภาคของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง รวม 10 จังหวัด โดยกระจายจำนวนตัวอย่างเท่ากันทุกจังหวัด เฉลี่ยหน่วยตัวอย่างจังหวัดละ 40 ราย

(2) ในแต่ละจังหวัด เลือกอำเภอตัวแทน จังหวัดละ 1 อำเภอ สำหรับสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลางซึ่งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เลือกอำเภอหรือเขตการปกครองของกรุงเทพฯ เป็นตัวแทนอย่างน้อย 5 เขต/อำเภอ

(3) ในแต่ละอำเภอ/เขตการปกครอง สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการกำหนดจุดในแต่ละอำเภอ/เขตการปกครอง แล้วใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบ คือ เก็บข้อมูลตามที่อยู่อาศัย (In-home Interviews) ที่ทำงาน (In-office Interviews) และ Central Location (สัมภาษณ์ตามแหล่งรวมของกลุ่มเป้าหมาย โดยกระจายในลักษณะของพื้นที่และสถานที่ให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น สัมภาษณ์บริเวณศูนย์การค้า ย่านการค้า ตลาดสด เป็นต้น)

(4) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ เป็นประชาชนไทย อายุ 26-59 ปี และมีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดความน่าจะเป็นตามสัดส่วนของประชากรไทยวัยทำงาน (แบ่งกลุ่มช่วงอายุละ 10 ปี ได้แก่ อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี อายุ 46-55 ปี และอายุ 56-59 ปี)

3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) แบ่งชั้นภูมิออกเป็น 4 ชั้นภูมิตามประเภทส่วนราชการ ได้แก่ ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ส่วนราชการอิสระตามรัฐธรรมนูญ และราชการส่วนท้องถิ่น จากนั้นแบ่งชั้นภูมีย่อยตามสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และส่วนกลาง รวม 10 พื้นที่

(2) เลือกจังหวัดตัวอย่างในแต่ละภาคของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง รวม 10 จังหวัด โดยกระจายจำนวนตัวอย่างเท่ากันทุกจังหวัด เฉลี่ยหน่วยตัวอย่างจังหวัดละ 40 ราย

(3) ในแต่ละจังหวัดเลือกตัวอย่างหน่วยราชการ สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยกำหนดความน่าจะเป็นตามสัดส่วนเจ้าหน้าที่รัฐในแต่ละประเภทหน่วยราชการ

(4) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ มีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช.

4) ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) แบ่งชั้นภูมิออกเป็น 3 ชั้นภูมิตามขนาดของสถานประกอบการ ได้แก่ สถานประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จากนั้นแบ่งชั้นภูมีย่อยตามสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และส่วนกลาง รวม 10 พื้นที่

(2) เลือกจังหวัดตัวอย่างในแต่ละภาคของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง รวม 10 จังหวัด โดยกระจายจำนวนตัวอย่างเท่ากันทุกจังหวัด เฉลี่ยหน่วยตัวอย่างจังหวัดละ 20 ราย

(3) ในแต่ละจังหวัดเลือกตัวอย่างสถานประกอบการ สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยกำหนดความน่าจะเป็นตามสัดส่วนสถานประกอบการทั้ง 3 ขนาด (ใหญ่ กลาง เล็ก)

(4) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ มีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช.

5) ภาคประชาสังคม/NGOs จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) แบ่งชั้นภูมิออกเป็น 5 ชั้นภูมิตามบทบาทหน้าที่/ประเภทขององค์กรภาคประชาสังคม (อ้างอิงข้อมูลจากสถาบันส่งเสริมภาคประชาสังคม : ค้นจากเว็บไซต์ http://thaicivilsociety.com/?p=content&id_content=250) ได้แก่ องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรสาธารณะประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรชุมชน และองค์กรภาคประชาชน

(2) เลือกตัวอย่างองค์กร สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนขององค์กรทั้ง 5 ประเภท เท่า ๆ กัน จำนวน 6 ราย ต่อองค์กร

(3) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ มีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช.

6) สื่อมวลชน จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multistage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) แบ่งชั้นภูมิออกเป็น 4 ชั้นภูมิตามประเภทของสื่อ ได้แก่ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์

(2) เลือกตัวอย่างองค์กร สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนของสื่อทั้ง 4 ประเภท เท่า ๆ กัน จำนวน 7-8 ราย ต่อประเภทสื่อ

(3) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ ตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ มีการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช.

7) กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบในชั้นภูมิ (Stratified Systematic Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) แบ่งชั้นภูมิออกเป็น 3 ชั้นภูมิตามภารกิจหลักของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แก่ ภารกิจด้านป้องกันการทุจริต ภารกิจด้านปราบปรามการทุจริต และภารกิจด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน จากนั้นแบ่งชั้นภูมิย่อยตามสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค และส่วนกลาง รวม 10 พื้นที่

(2) เลือกหน่วยตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์จากฐานบัญชีรายชื่อผู้ที่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ใช้วิธีสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยกำหนดความน่าจะเป็นตามสัดส่วนประชากรของแต่ละภารกิจ

3.1.5 การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาประกอบการออกแบบและพัฒนาข้อคำถามเพื่อให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดการวิจัย ทั้งนี้ การสร้างแบบสอบถามครั้งนี้มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดข้อมูลที่ต้องการในการสำรวจ

เพื่อให้ข้อคำถามมีความครอบคลุมประเด็นตามที่กำหนดในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ปรึกษาได้ทำการทบทวนผลการสำรวจ ข้อคำถามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินการสำรวจในปีที่ผ่านมา รวมถึงข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่ได้ดำเนินการสำรวจในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการหารือกับเจ้าหน้าที่สำนักวิจัยและบริการวิชาการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในเบื้องต้น เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และประเด็นที่ต้องการให้ทำการสำรวจ เพื่อกำหนดความต้องการร่วมกัน

ขั้นที่ 2 กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการหารือร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยและบริการวิชาการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงาน ป.ป.ช. พบว่ามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภารกิจด้านปราบปรามการทุจริต ที่ต้องมีการเก็บข้อมูลทางประโยชน์เท่านั้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนภารกิจด้านอื่น ๆ สามารถเก็บข้อมูลทางโทรศัพท์ ทางการสัมภาษณ์หรือทางออนไลน์ได้ ประกอบกับมีสถานการณ์การระบาดของ โควิด-19 ดังนั้น จึงได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายรูปแบบด้วยกันให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบและลำดับข้อคำถาม

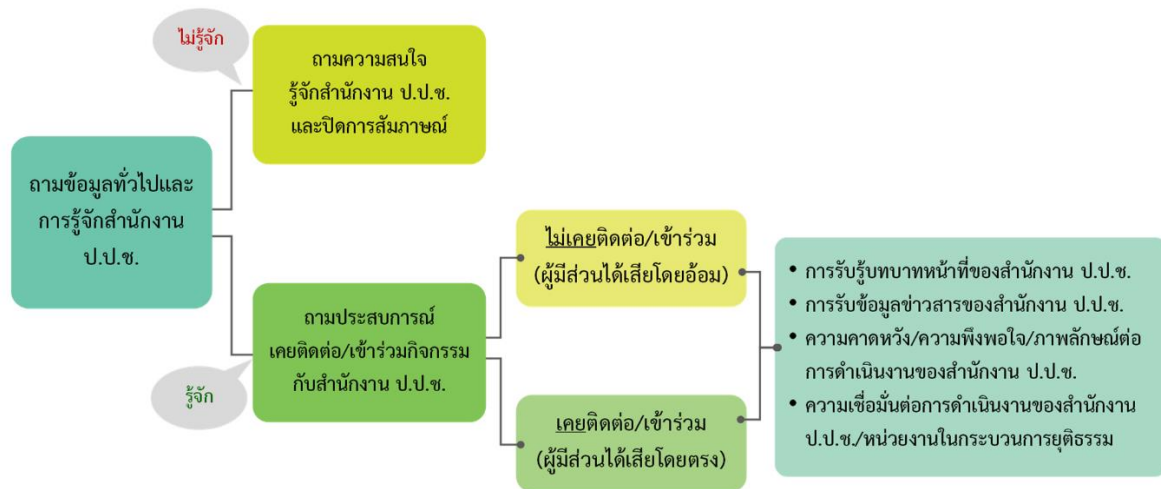
ในขั้นตอนนี้ ที่ปรึกษา ได้กำหนดรูปแบบโครงสร้างแบบสอบถาม โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของข้อคำถามว่ามีประโยชน์หรือมีความสำคัญต้องถามหรือไม่ ควรใช้ข้อคำถามเดียวให้เลือกตอบ หรือสามารถตอบได้หลายข้อ และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้หรือไม่ โดยข้อคำถามมีทั้งในรูปแบบคำถามแบบเปิด และคำถามแบบปิด

ทั้งนี้ ในการสำรวจครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงที่เคยติดต่อหรือเคยเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทางอ้อมที่ต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดข้อคำถามเพื่อคัดกรองคนที่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างแท้จริง ด้วยการสร้างข้อคำถามวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง 3 ใน 5 ข้อ จะถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจครั้งนี้ รายละเอียดคำถามวัดความรู้ และการเฉลยคำตอบเป็นดังนี้

คำถาม: ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้เป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ใช่หรือไม่?

	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
(1) ดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	☒ 1	☐ 2	☐ 99
(2) ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ	☒ 1	☐ 2	☐ 99
(3) กำกับดูแลและป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้ง	☐ 1	☒ 2	☒ 99
(4) กำกับดูแลการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายในการซื้อขายหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	☐ 1	☒ 2	☒ 99
(5) ไม่มีอำนาจไต่สวนเจ้าหน้าที่รัฐในคดีทุจริต หรือรื้อรายผิดปกติ	☐ 1	☒ 2	☒ 99

แผนภาพที่ 5 ลำดับขั้นตอนการตอบคำถาม



ขั้นที่ 4 ร่างแบบสอบถาม

ที่ปรึกษาได้ออกแบบข้อถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษา ประเด็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการดำเนินงานภารกิจ ด้านป้องกันการทุจริต ด้านปราบปรามการทุจริต ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และการประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยกำหนดประเด็นในการสำรวจออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ จังหวัดที่อาศัยในปัจจุบัน การรู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. และความสนใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การติดต่อหรือมีส่วนร่วมทำงาน/กิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. และการรับรู้บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งข้อคำถามส่วนใหญ่เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เกี่ยวกับประเภทการเคยติดต่อหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ประเด็นการรับรู้บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นข้อคำถามชุดเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถทำการวิเคราะห์ของช่องว่าง (GAP Analysis) ในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ รวม 5 ประเด็นหลัก 27 ข้อคำถามย่อย ดังนี้

1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก จำนวน 4 ข้อคำถามย่อย
2. ด้านป้องกันการทุจริต จำนวน 6 ข้อคำถามย่อย
3. ด้านการปราบปรามการทุจริต จำนวน 5 ข้อคำถามย่อย
4. ด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน จำนวน 7 ข้อคำถามย่อย
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert's Scale) ข้อคำถามมีลักษณะเป็นความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมน้อยที่สุด เหมาะสมน้อย เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมมาก และเหมาะสมมากที่สุด รวมประเด็นข้อคำถาม ภาพลักษณ์ 7 ข้อคำถามย่อย ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ การเป็นองค์กรอิสระปราศจากการแทรกแซง พร้อมให้ระบุเหตุผลในการให้คะแนนในบางประเด็น

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ขั้นที่ 5 การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาทบทวนอีกครั้งเพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 6 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

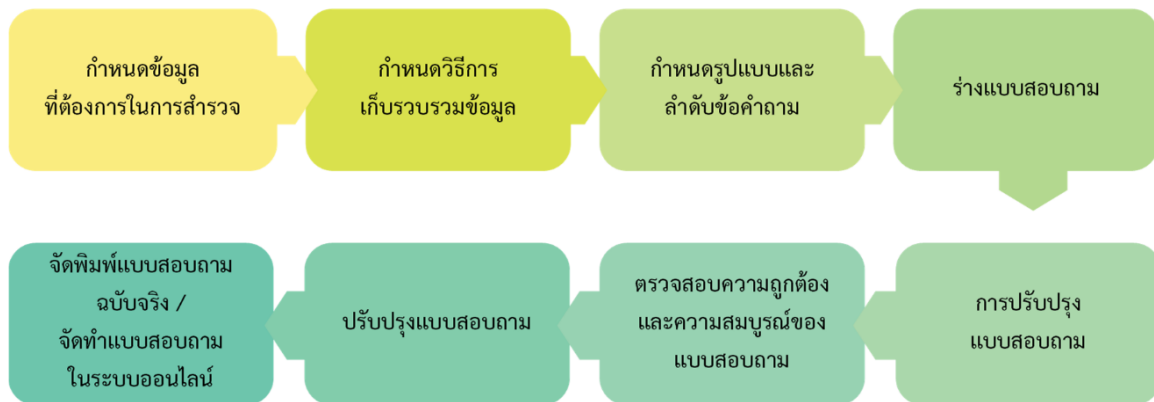
หลังจากที่ปรึกษาได้ร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่าง คณะอนุกรรมการสนับสนุนโครงการความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตลอดจนตรวจสอบความชัดเจนถูกต้องของแต่ละข้อคำถาม

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงแบบสอบถาม

ที่ปรึกษาทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำหรือสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ ผู้ตอบอ่านเข้าใจได้ตรงประเด็นตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลจริง จำนวนอย่างน้อย 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามอีกครั้ง และตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยเลือกใช้สูตรการคำนวณให้เหมาะสมกับลักษณะของแบบสอบถาม ซึ่งจะกล่าวถึงผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถามในหัวข้อถัดไป

ขั้นที่ 8 ปรับปรุงแบบสอบถามครั้งสุดท้าย และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง ตลอดจนจัดทำแบบสอบถามในระบบออนไลน์ สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แผนภาพที่ 6 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาแบบสอบถาม



3.1.6 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือให้เป็นมาตรฐานสำหรับการสำรวจการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ใช้กระบวนการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ตรงตามหลักวิชาการ โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการดังนี้

3.1.6.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบประเมินกับเนื้อหาในการประเมิน หมายถึง เครื่องมือนี้นครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วนตามที่ควรจะมี และให้ข้อมูลที่แสดงความสามารถในเนื้อหาที่ตรงกับที่ควรจะเป็น โดยในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหานี้ดำเนินการโดยให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมพิจารณาถึงเนื้อหาและข้อคำถามที่ใช้ในการประเมิน และมีการปรับปรุงข้อคำถามก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

3.1.6.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้ว จะถูกนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 113 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) คือความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อของแบบประเมิน มีความเป็นเอกพันธ์ที่เป็นตัวแทนของคุณลักษณะเดียวกันที่ต้องการวัดหรือไม่ ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha method) โดยแบบสอบถามที่มีคุณภาพควรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha method) ในภาพรวมทั้งฉบับ สูงกว่า 0.70 ขึ้นไป และสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละข้อคำถามเพื่อใช้พิจารณาว่าควรจะตัดคำถามใดออกจากแบบสอบถามหรือไม่เพื่อให้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงขึ้น และจากการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในภาพรวมของแต่ละด้าน (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.90 รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประเด็น	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha
ความเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	27	0.988
ภาพลักษณ์ ของสำนักงาน ป.ป.ช.	7	0.953

จากการใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คำนวณค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสำรวจในด้านความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า 0.20 จึงใช้ข้อคำถามทุกข้อในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 6 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อในด้านความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความคาดหวัง

	ค่าอำนาจจำแนก (r)	การดำเนินการ
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	0.840	นำไปใช้ได้
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0.866	นำไปใช้ได้
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	0.853	นำไปใช้ได้
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	0.902	นำไปใช้ได้
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต	0.858	นำไปใช้ได้
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	0.840	นำไปใช้ได้
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	0.886	นำไปใช้ได้
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	0.853	นำไปใช้ได้
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	0.856	นำไปใช้ได้
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	0.923	นำไปใช้ได้
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	0.860	นำไปใช้ได้

ตารางที่ 6 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในด้านความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความคาดหวัง (ต่อ)

	ค่าอำนาจจำแนก (r)	การดำเนินการ
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	0.842	นำไปใช้ได้
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวม พยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือ คดีทุจริตเงินทอนวัด	0.827	นำไปใช้ได้
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	0.862	นำไปใช้ได้
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	0.915	นำไปใช้ได้
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	0.835	นำไปใช้ได้
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรง ตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	0.784	นำไปใช้ได้
4.3 การไต่สวนคดีร้ายแรงผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวง คมนาคมในคดีร้ายแรงผิดปกติ	0.847	นำไปใช้ได้
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ของเจ้าหน้าที่รัฐ	0.878	นำไปใช้ได้
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจิตใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จ ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี	0.850	นำไปใช้ได้
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	0.862	นำไปใช้ได้
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	0.894	นำไปใช้ได้
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	0.847	นำไปใช้ได้

ตารางที่ 6 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในด้านความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความคาดหวัง (ต่อ)

	ค่าอำนาจจำแนก (r)	การดำเนินการ
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้ มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน วัดฯ	0.864	นำไปใช้ได้
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและ ประชาชนได้รับรู้	0.872	นำไปใช้ได้
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	0.876	นำไปใช้ได้
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	0.907	นำไปใช้ได้

จากการใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คำนวณค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสำรวจในด้าน
ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า 0.20 จึงใช้ข้อ
คำถามทุกข้อในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 7 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

	ค่าอำนาจจำแนก (r)	การดำเนินการ
1. มีความซื่อสัตย์	0.880	นำไปใช้ได้
2. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ	0.858	นำไปใช้ได้
3. มีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ	0.874	นำไปใช้ได้
4. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	0.811	นำไปใช้ได้
5. มีความเป็นธรรม	0.875	นำไปใช้ได้
6. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.840	นำไปใช้ได้
7. เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง	0.758	นำไปใช้ได้

3.1.7 การเก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในระบบออนไลน์ ผ่านแท็บเล็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์/โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูลซึ่งเป็น Platform แบบปิด (ไม่สามารถเปิดเผยได้ เป็นลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ)

3.1.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

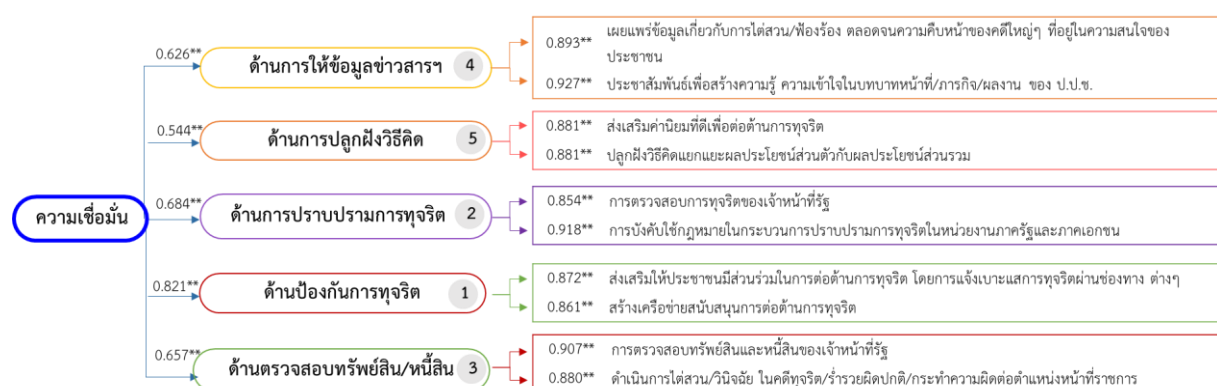
การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (version 16 หรือสูงกว่า) รายละเอียดสถิติที่ใช้ดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ในแต่ละประเด็นที่ศึกษา การแสดงผลด้วยการแจกแจงข้อมูล (Cross-tabulation Tables) โดยรวม และ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบของผลสำรวจในปี 2564 กับในอดีตที่ผ่านมา

3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วยวิธี Second-Order Confirmatory Factor Analysis (Second-Order CFA) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จะใช้ในกรณีที่ผู้ศึกษาทราบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือคาดว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรควรจะเป็นรูปแบบใด หรือคาดว่าตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันมากและควรอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน หรือคาดว่าตัวแปรใดที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ควรจะอยู่ต่างองค์ประกอบกัน หรือกล่าวได้ว่า ผู้ศึกษาทราบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือคาดไว้ว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นอย่างไร และจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ว่าเป็นอย่างที่คาดไว้หรือไม่ โดยการวิเคราะห์หาความตรงเชิงโครงสร้างนั่นเอง ในที่นี้จะเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ทั้งนี้ ปัจจัยความเชื่อมั่นรายด้านที่จะนำมาวิเคราะห์จะต้องมีประเด็นย่อยประกอบตั้งแต่ 3 ประเด็นขึ้นไป ในแต่ละด้านที่ทำการวิเคราะห์ ซึ่งผลที่ได้จะสามารถลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในภาพรวม ในมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ตามแผนภาพ

แผนภาพที่ 7 ตัวอย่างการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นด้วย CFA



4) วิเคราะห์หาความเร่งด่วนในการพัฒนาปรับปรุง (Gap Analysis) เป็นการหาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม (Correlation) รวมถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ สามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยพิจารณาครบทุกองค์ประกอบข้างต้น แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ตามตาราง

ตารางที่ 8 แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์หาความเร่งด่วนในการพัฒนาปรับปรุง (Gap Analysis)

	ภารกิจด้าน	ระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)	ความคาดหวัง (EI) กับ ความพึงพอใจ (CSI)	ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ
ปัจจัยเร่งด่วน 1	ด้านที่ 1...	สูงมาก	ปานกลาง	$EI > CSI$	มาก	มี
	ด้านที่ 2...	ปานกลาง	ปานกลาง	$EI = CSI$	น้อย	-
	ด้านที่ 3...	สูง	สูงมาก	$EI < CSI$	น้อย	-
ปัจจัยเร่งด่วน 2	ด้านที่ 4...	สูง	ปานกลาง	$EI > CSI$	ปานกลาง	มี
ปัจจัยเร่งด่วน 3	ด้านที่ 5...	สูง	ปานกลาง	$EI > CSI$	น้อย	มี

มาตรวัดระดับความคิดเห็น/ความเชื่อมั่น

การวัดระดับความคิดเห็น/ความเชื่อมั่น ใช้มาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อยที่สุด  เห็นด้วยมากที่สุด				
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อยที่สุด  เชื่อมั่นมากที่สุด				

การแปลผลคะแนน

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การพิจารณาตามช่วงคะแนน โดยนำค่าคะแนนระดับสูงสุดลบระดับต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนช่วงที่ตั้งไว้ เป็นเกณฑ์การประเมินผลได้ดังนี้

ตารางที่ 9 เกณฑ์การประเมินผล

ระดับคะแนน	นิยาม	เกณฑ์การประเมิน
5	เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นมาก	4.21 - 5.00
4	เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นค่อนข้างมาก	3.41 - 4.20
3	เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นปานกลาง	2.61 - 3.40
2	เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย	1.81 - 2.60
1	เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อย	1.00 - 1.80

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เพื่อให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และเป็นการสนับสนุนผลการสำรวจเชิงปริมาณข้างต้น จึงใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้านมากที่สุด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) รายละเอียดดังนี้

3.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งสร้างขึ้นจากการรวบรวมประเด็นที่น่าสนใจจากผลเบื้องต้นของการสำรวจเชิงปริมาณ ดำเนินการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือนัดสัมภาษณ์ออนไลน์ กับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม **จำนวนรวม 14 ราย** (กลุ่มละ 2 ราย) โดยการนัดหมายล่วงหน้า และดำเนินการสัมภาษณ์นานประมาณ 30-45 นาที รายละเอียดกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนหน่วยตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1. ประชาชนทั่วไปกลุ่มเยาวชน	2
2. ประชาชนทั่วไปกลุ่มวัยทำงาน	2
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2
4. ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	2
5. ภาคประชาสังคม/NGOs	2
6. สื่อมวลชน	2
7. กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.	2
รวม	14

3.2.1.1 การคัดเลือกหน่วยตัวอย่าง

การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ จะดำเนินการคัดเลือกร่วมกันระหว่างบริษัทที่ปรึกษา กับสำนักงาน ป.ป.ช. ทั้งนี้ผู้ที่ถูกคัดเลือกจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

(1) เป็นผู้ที่เคยสัมผัสติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง คือ เป็นผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมในโครงการต่างๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. หรือเคยติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

(2) ผู้ที่ไม่เคยสัมผัสติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง แต่มีข้อมูลหรือรู้จักกับสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นอย่างดีผ่านทางสื่อช่องทางต่างๆ

โดยจะทำการนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19) และทุกการสัมภาษณ์ มีการขอบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. ประชาชนทั่วไปในกลุ่มเยาวชน 2 ราย ได้แก่ สมาชิกชมรม STRONG อายุ 19 ปี และอายุ 22 ปี
2. ประชาชนทั่วไปในกลุ่มวัยทำงาน 2 ราย ได้แก่ สมาชิกชมรม STRONG อายุ 53 ปี และลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐระดับอำเภอ อายุ 32 ปี
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ 2 หน่วยงาน/ราย ได้แก่ นิติกรเชี่ยวชาญ (สำนักงานศาลยุติธรรม ศาลอาญา) และปลัดอำเภอ (จังหวัดเลย กระทรวงมหาดไทย)
4. ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 2 หน่วยงาน/ราย ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เพอร์ฟอร์แมนซ์ พลัส จำกัด และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อิมเมจ พลัส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
5. ภาคประชาสังคม/NGOs 2 หน่วยงาน/ราย ได้แก่ รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานวางแผนกลยุทธ์องค์กร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเลขาธิการองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)
6. สื่อมวลชน 2 หน่วยงาน/ราย ได้แก่ ผู้สื่อข่าวจากสำนักข่าวอิศรา และผู้สื่อข่าวเนชั่น
7. กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. 2 ราย ได้แก่ ประธานชมรม STRONG จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดชัยภูมิ

3.2.1.2 ประเด็นการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อขยายความข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวกับที่มาของปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น และแนวทางปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- การค้นหาข้อเสนอแนะเชิงลึกในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด (แนวทาง/ช่องทางการสื่อสาร)
- การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และแนวทางแก้ไข
- ความคาดหวังให้สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นอย่างไร หรือมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในอนาคต

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกของปัญหาอุปสรรค หรือแนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในเชิงรูปธรรม

3.2.2 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพื่อหาปัจจัยและเงื่อนไขในการรับรู้บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. และปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยดำเนินการจัดสนทนากลุ่มจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่

- (1) กลุ่มประชาชนวัยเยาวชน อายุ 15-25 ปี
- (2) กลุ่มประชาชนวัยทำงาน อายุ 26-59 ปี
- (3) กลุ่มภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
- (4) กลุ่มหน่วยงานภายในสำนักงาน ป.ป.ช.

โดยแต่ละกลุ่มจะมีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) ที่มีประสบการณ์ในการนำการสนทนากลุ่มเป็นอย่างดี ใช้เวลากลุ่มละประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งดำเนินการประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom

ทั้งนี้ ผู้ที่ถูกคัดเลือกให้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เป็นผู้ที่มีการรับรู้/รู้จักบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ และไม่ปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2.1 ประเด็นการสนทนา และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเด็นการสนทนาสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาปัจจัยและเงื่อนไขในการรับรู้บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แก่

- พฤติกรรมการรับสื่อ ซึ่งเป็นที่มาที่ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. (ช่องทาง/ช่วงเวลา/ข้อมูลที่ทำให้ความสนใจ)
- ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการรับข้อมูล (เงื่อนไข/สถานการณ์ ที่ต้องแสวงหาข้อมูล)
- บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ด้านใดที่ควรส่งเสริม หรืออยู่ในความสนใจของสังคม และแนวทางในการส่งเสริม หรือแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
- ความคาดหวังหรือข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. (มีความเป็นธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง)
- ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากผลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกของปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และแนวทางแก้ไขปรับปรุงในเชิงรูปธรรม

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) คือข้อมูลข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็นที่วัดออกมาเป็นตัวเลข เช่น ระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ระดับการรับรู้ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภารกิจด้านต่าง ๆ ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ที่เคยติดต่อหรือสัมผัสกับสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) คือรายละเอียดหรือข้อเท็จจริงที่มีลักษณะเป็นความคิดเห็น ความเชื่อ เจตคติ คุณค่า โลกทัศน์ ความรู้ พฤติกรรม วิถีชีวิต ปฏิสัมพันธ์ โครงสร้างทางสังคม กระบวนการภายในกลุ่มหรือองค์กร การรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก เป็นข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อความหรือเป็นการพรรณนา (Descriptive) เชิงวิเคราะห์ เช่น ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อหรือร่วมงาน จุดเด่นจุดด้อยของหน่วยงาน ตลอดจนความคิดเห็นเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานหรือการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง หรือต่อยอดไปสู่กลวิธีแบบใหม่ ๆ ในอนาคต

จึงอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการอธิบายต้นเหตุหรือที่มาที่ไปของสิ่งที่เกิดขึ้นจากข้อมูลเชิงปริมาณ หรือเป็นการหาแนวทางการแก้ปัญหาในอนาคตก็ได้

3.4 แผนการดำเนินงาน

แผนงานและการดำเนินงานมีระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน (240 วัน) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การดำเนินงาน	เดือน							
	ม.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
• การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)								
• ส่งรายงานกรอบแนวคิดการสำรวจ (Inception Report) (ภายใน 20 วัน)								
• การประชุมร่วมระหว่างที่ปรึกษาและคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณารายงานกรอบแนวคิดการสำรวจ (Inception Report)								
• พัฒนาเครื่องมือในการสำรวจฯ								
• การประชุมร่วมระหว่างที่ปรึกษาและคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาเครื่องมือในการสำรวจและระเบียบวิธีศึกษา								
• กำหนดวิธีการสำรวจฯ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทำการทดสอบเครื่องมือและปรับปรุงเครื่องมือ								
• ส่งรายงานขั้นกลาง (Interim report) (ภายใน 90 วัน)								
• การประชุมร่วมระหว่างที่ปรึกษาและคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณารายงานขั้นกลาง (Interim report)								
• จัดอบรมทีมงานภาคสนาม และดำเนินการสำรวจตามขนาดตัวอย่าง ที่กำหนดในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย								
• รวบรวมแบบสำรวจ ลงรหัส คีย์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์เปรียบเทียบและประมวลผลการสำรวจ								
• จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ที่แสดงผลการสำรวจการรับรู้ และความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. สรุปประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พร้อมบทวิเคราะห์ผลการสำรวจ								
• ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) (ภายใน 150 วัน)								
• การประชุมร่วมระหว่างที่ปรึกษาและคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)								
• จัดประชุมสัมมนาเชิงวิชาการโดยที่ปรึกษา เพื่อนำเสนอผลการศึกษา ในเบื้องต้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติมจากสาธารณชนมาประกอบผล การศึกษาให้มีความสมบูรณ์ (ภายใน 180 วัน)								
• ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และบทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) (ภายใน 20 วัน นับตั้งแต่ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ได้รับความ เห็นชอบ แต่ไม่เกิน 240 วัน นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา								

บทที่ 4

ผลการศึกษา

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interview) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) รวมถึงการให้กรอกคำตอบเอง (Self Administrated) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depht Interview) และการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มต่าง ๆ ตามที่กำหนด มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,834 ราย เป็นกลุ่มประชาชนทั่วไปวัยเยาวชน ร้อยละ 23.3 ประชาชนทั่วไปวัยทำงาน ร้อยละ 24.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 33.1 กลุ่มภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ 15.5 กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs ร้อยละ 1.8 และกลุ่มสื่อมวลชน ร้อยละ 2.0

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์การเคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่าเป็นกลุ่มผู้ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ร้อยละ 26.1 ส่วนที่เหลือร้อยละ 73.9 ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม

ในส่วนข้อมูลภูมิหลังที่สำคัญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชาย ร้อยละ 50.4 และผู้หญิง ร้อยละ 49.6 ช่วงอายุค่อนข้างกระจาย โดยมากกว่าครึ่งหนึ่ง อายุ 36 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 58.5) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 52.7)

ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเป้าหมาย	1,834	100.0
กลุ่มประชาชนทั่วไป วัยเยาวชน	427	23.3
กลุ่มประชาชนทั่วไป วัยทำงาน	446	24.3
กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ	607	33.1
กลุ่มภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	285	15.5
กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs	33	1.8
กลุ่มสื่อมวลชน	36	2.0
ประสบการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.	1,834	100.0
เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	479	26.1
ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	1,355	73.9
เพศ	1,834	100.0
ชาย	925	50.4
หญิง	909	49.6
อายุ	1,834	100.0
15-20 ปี	222	12.1
21-25 ปี	254	13.8
26-35 ปี	286	15.6
36-45 ปี	408	22.2
46-55 ปี	386	21.0
56 ปีขึ้นไป	278	15.2
ระดับการศึกษา	1,834	100.0
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	102	5.6
มัธยมต้น	192	10.5
มัธยมปลาย/ ปวช.	373	20.3
อนุปริญญา/ปวส.	200	10.9
ปริญญาตรี	754	41.1
ปริญญาโทขึ้นไป	213	11.6

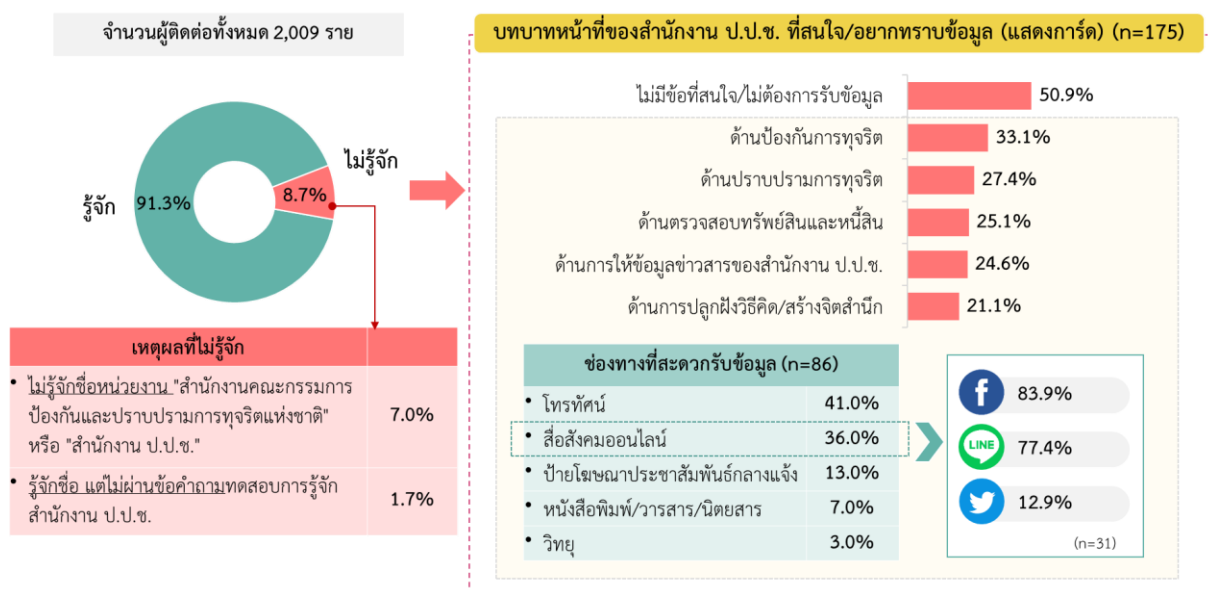
4.1.2 อัตราการรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.

จากการสอบถามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เกี่ยวกับการรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่ โดยการสอบถามวัดการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า มีอัตราการรับรู้เท่ากับร้อยละ 91.3 ซึ่งเป็นการสอบถามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 2,009 ราย จากการบันทึกข้อมูล จำนวนผู้ติดต่อทั้งหมดก่อนถูกคัดออกโดยคำถามคัดเลือก: Contact Sheet โดยเป็นผู้ที่ระบุว่าไม่รู้จักชื่อ “สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงาน ป.ป.ช.” (ร้อยละ 7.0) และเป็นผู้ที่ “ไม่ผ่านการสอบถามวัดการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.” (ร้อยละ 1.7)

เมื่อสอบถามเฉพาะผู้ที่ไม่ผ่านคำถามคัดเลือกเกี่ยวกับการรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 175 ราย เกี่ยวกับความสนใจทราบข้อมูล บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยการแสดงการ์ดคำตอบให้เลือก ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.9 ไม่สนใจทราบข้อมูลใดเลย ส่วนที่เหลือ มีความสนใจข้อมูลด้านป้องกันการทุจริต ร้อยละ 33.1 ด้านปราบปรามการทุจริต ร้อยละ 27.4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ร้อยละ 25.1 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ร้อยละ 24.6 และด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก ร้อยละ 21.1

ในจำนวนผู้ที่ต้องการทราบข้อมูล บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 86 ราย สะดวกรับข้อมูลผ่านทางสื่อ “โทรทัศน์” มากที่สุด (ร้อยละ 41.0) รองลงมาคือ “สื่อสังคมออนไลน์” (ร้อยละ 36.0) “ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์กลางแจ้ง” (ร้อยละ 13.0) “หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร” (ร้อยละ 7.0) และ “วิทยุ” ร้อยละ 3.0 ทั้งนี้ “สื่อสังคมออนไลน์” ได้แก่ เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 83.9) ไลน์ (ร้อยละ 77.4) และทวิตเตอร์ (ร้อยละ 12.9)

แผนภาพที่ 8 อัตราการรับรู้/รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. (Incidence Rate)

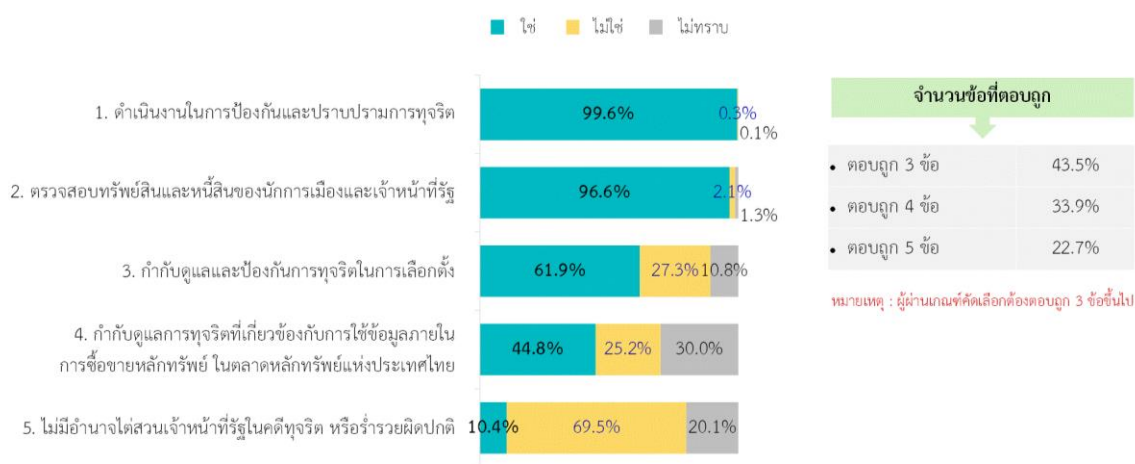


4.1.3 การทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก

ในการสอบวัดการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก (Screening Question) ได้ผู้ที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือก (ตอบถูก 3 ข้อ จากข้อคำถาม 5 ข้อ) จำนวน 1,834 ราย ปรากฏว่ามีร้อยละ 22.7 ที่ตอบถูก 5 ข้อ ในขณะที่ร้อยละ 33.9 ตอบถูก 4 ข้อ และร้อยละ 43.5 ตอบถูก 3 ข้อ

เมื่อพิจารณาคำตอบของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายข้อ ปรากฏว่า ร้อยละ 99.6 รู้ว่า สำนักงาน ป.ป.ช. มีบทบาทหน้าที่ใน (1) ดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ (2) มีหน้าที่ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ รองลงมาเป็น (5) ไม่มีอำนาจไต่สวนเจ้าหน้าที่รัฐในคดีทุจริตหรือร่ำรวยผิดปกติ (ร้อยละ 69.5 ตอบว่าไม่ใช่) อย่างไรก็ตาม มีร้อยละ 61.9 ที่ระบุว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีหน้าที่ (3) กำกับดูแลและป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้ง

แผนภาพที่ 9 การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก



จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

เมื่อพิจารณาตามจำนวนข้อที่ตอบถูกจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายและประสบการณ์การเคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีรายละเอียดดังตาราง

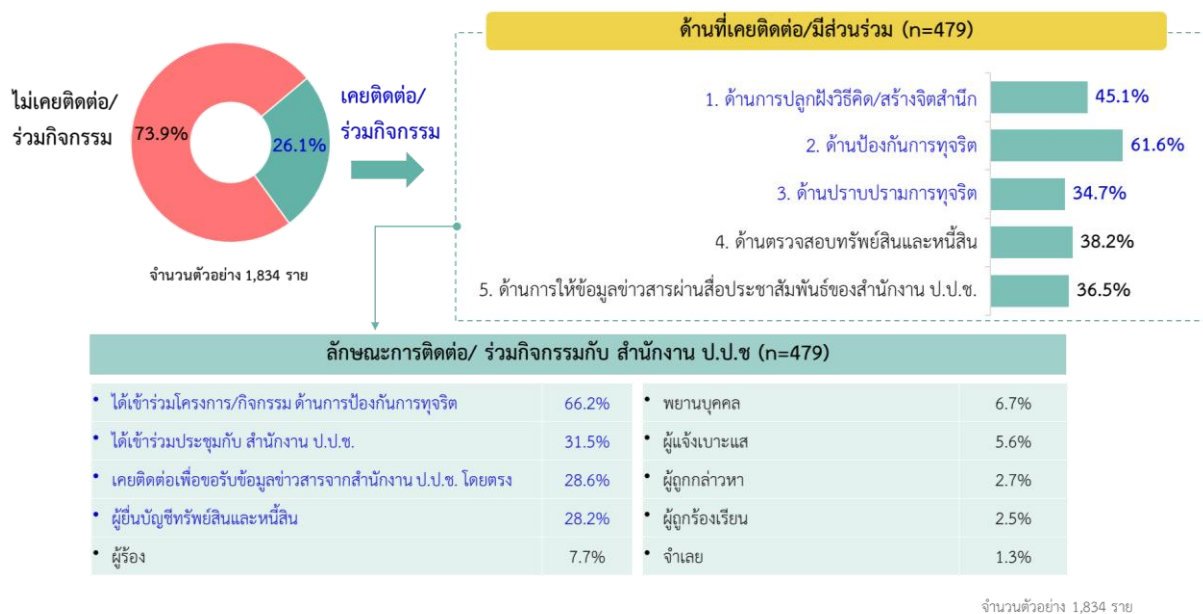
ตารางที่ 12 แสดงร้อยละจำนวนข้อที่ตอบถูกจากการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

จำนวนข้อที่ตอบถูก	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=427)	ประชาชนวัยทำงาน (n=446)	เจ้าหน้าที่ของรัฐ (n=607)	ภาคเอกชน (n=285)	NGOs (n=33)	สื่อมวลชน (n=36)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคยติดต่อ (n=1,355)
ตอบถูก 3 ข้อ	43.5	48.2	43.7	40.7	44.9	27.3	33.3	29.9	48.3
ตอบถูก 4 ข้อ	33.9	34.0	36.1	31.6	33.3	57.6	25.0	38.0	32.4
ตอบถูก 5 ข้อ	22.7	17.8	20.2	27.7	21.8	15.2	41.7	32.2	19.3

4.1.4 ประสพการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามประสพการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.9) ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม ส่วนที่เหลือร้อยละ 26.1 เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม กับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยที่เคยติดต่อ/มีส่วนร่วมในด้านป้องกันการทุจริตสูงสุด (ร้อยละ 61.6) รองลงมาคือ ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก (ร้อยละ 45.1) และมีลักษณะการติดต่อ/ร่วมกิจกรรมคือ ได้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมด้านการป้องกันการทุจริต สูงที่สุด (ร้อยละ 66.2) รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 31.5)

แผนภาพที่ 10 ประสพการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.



เมื่อพิจารณาประสพการณ์/การเคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มสื่อมวลชนมีประสพการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมในสัดส่วนที่มากที่สุด (ร้อยละ 88.9) รองลงมาเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ 46.1) และกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs (ร้อยละ 42.5) ส่วนกลุ่มประชาชนวัยทำงาน กลุ่มภาคเอกชน และกลุ่มประชาชนวัยเยาวชน มีสัดส่วนผู้ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม น้อยกว่าร้อยละ 20

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละของประสพการณ์/การเคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ประสพการณ์	รวม	กลุ่มเป้าหมาย					
		ประชาชน (เยาวชน) (n=427)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=446)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ (n=607)	ภาค เอกชน (n=285)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=33)	สื่อ มวลชน (n=36)
ไม่เคย	73.9	93.9	81.4	53.9	84.6	57.6	11.1
เคย	26.1	6.1	18.6	46.1	15.4	42.4	88.9

เมื่อสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 479 ราย เกี่ยวกับภารกิจงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ด้านที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม ปรากฏว่า ภารกิจด้านป้องกันการทุจริต มีสัดส่วนผู้เคยติดต่อสูงที่สุด (ร้อยละ 61.6) รองลงมาคือ ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก (ร้อยละ 45.1) ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน (ร้อยละ 38.2) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 36.5) และด้านปราบปรามการทุจริต (ร้อยละ 34.7)

ตารางที่ 14 แสดงสัดส่วนภารกิจงานด้านที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ภารกิจงาน	รวม	กลุ่มเป้าหมาย					
		ประชาชน (เยาวชน) (n=26)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=83)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ (n=280)	ภาค เอกชน (n=44)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=14)	สื่อ มวลชน (n=32)
1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/ สร้างจิตสำนึก	45.1	34.6	25.3	53.6	38.6	35.7	43.8
2. ด้านป้องกันการทุจริต	61.6	88.5	44.6	66.4	45.5	78.6	56.3
3. ด้านปราบปรามการทุจริต	34.7	11.5	21.7	41.4	22.7	57.1	34.4
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน และหนี้สิน	38.2	3.8	45.8	41.8	34.1	28.6	25.0
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน ป.ป.ช.	36.5	3.8	21.7	40.4	25.0	35.7	84.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า เป็นการติดต่อ โดยที่ได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านการป้องกันการทุจริต สูงที่สุด (ร้อยละ 66.2) รองลงมาคือ ได้เข้าร่วม ประชุมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 31.5) เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง (ร้อยละ 28.6) และเป็นผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ร้อยละ 28.2) ส่วนลักษณะการติดต่ออื่น ๆ มีผู้เอ่ยถึง ร้อยละ 1.3 - ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 15 แสดงสัดส่วนลักษณะการติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ลักษณะการติดต่อ	รวม	กลุ่มเป้าหมาย					
		ประชาชน (เยาวชน) (n=26)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=83)	เจ้าหน้าที่ของ รัฐ (n=280)	ภาค เอกชน (n=44)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=14)	สื่อ มวลชน (n=32)
ได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านการป้องกันการทุจริต	66.2	96.2	49.4	70.4	61.4	50.0	62.5
ได้เข้าร่วมประชุมกับ สำนักงาน ป.ป.ช.	31.5	3.8	13.3	38.9	20.5	57.1	40.6
เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูล ข่าวสารจากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง	28.6	-	8.4	33.9	15.9	42.9	68.8
เป็นผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สิน	28.2	-	37.3	31.4	29.5	14.3	3.1
เป็นผู้ร้อง	7.7	7.7	14.5	6.1	9.1	7.1	3.1
เป็นพยานบุคคล	6.7	-	4.8	9.3	4.5	-	-
เป็นผู้แจ้งเบาะแส	5.6	-	7.2	5.4	9.1	14.3	-
เป็นผู้ถูกล่าวทา	2.7	-	-	3.9	-	7.1	3.1
เป็นผู้ถูกร้องเรียน	2.5	-	-	3.9	-	-	3.1
เป็นจำเลย	1.3	-	-	1.8	-	-	3.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.5 การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

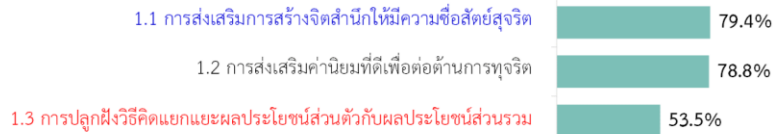
เมื่อสอบถามการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งประกอบด้วย 17 ข้อย่อย ใน 5 ภารกิจงาน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 50 มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ในแต่ละประเด็นย่อยเกือบทุก ประเด็น ยกเว้น “การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้าน ทุจริต” (ร้อยละ 49.3) “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)” (ร้อยละ 45.2) และ “การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ” (ร้อยละ 41.3) ซึ่งมีผู้รับรู้ต่ำกว่า ร้อยละ 50

สอดคล้องกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวมที่เกี่ยวกับการทำงานด้านการปราบปรามการทุจริต ด้านการป้องกันการทุจริต และด้านการ ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ เท่านั้น แต่ไม่รับรู้ในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้าง จิตสำนึก และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. รวมถึงไม่รับรู้บทบาท หน้าที่ในภารกิจย่อยต่าง ๆ ด้วย โดยเฉพาะเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องเฉพาะกลุ่ม เช่น ภารกิจเกี่ยวกับชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ที่จะมีการรับรู้เฉพาะผู้ที่ได้เข้าร่วมชมรม หรือการประเมิน ITA ที่เกี่ยวข้อง กับเจ้าหน้าที่รัฐมากกว่าประชาชนทั่วไป เป็นต้น

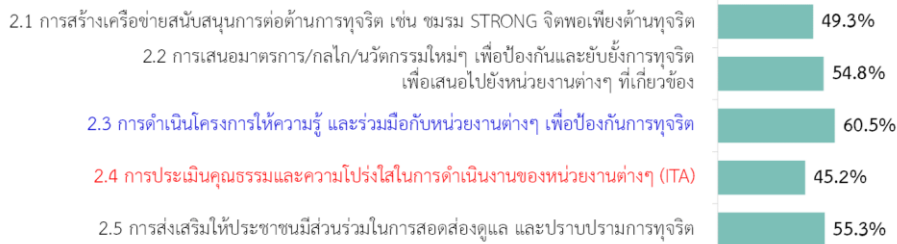
เมื่อพิจารณาการรับรู้รายด้านภารกิจงาน มีสัดส่วนการรับรู้สูงสุดและต่ำสุดในแต่ละด้าน ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 11

แผนภาพที่ 11 การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

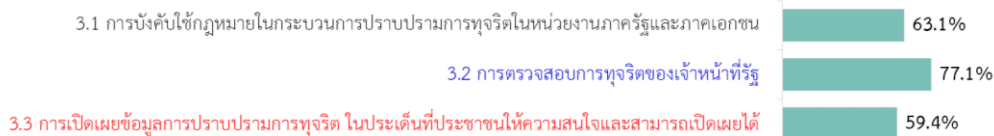
1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก



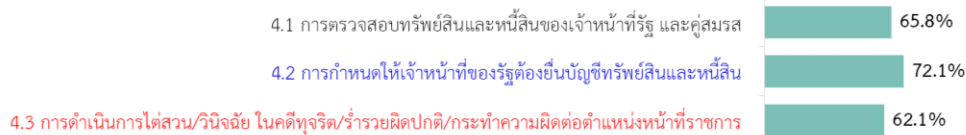
2. ด้านป้องกันการทุจริต



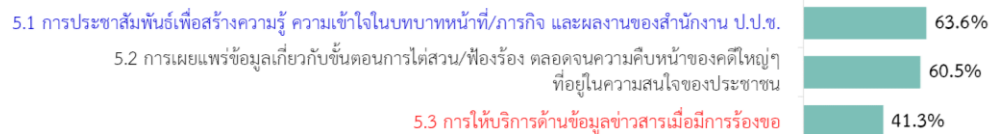
3. ด้านปราบปรามการทุจริต



4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน



5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.



จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

เมื่อพิจารณาการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายและตามประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีการรับรู้ในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมในทุกประเด็นย่อย

ในขณะที่กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs และกลุ่มสื่อมวลชนมีส่วนการรับรู้ที่สูงกว่ากลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มประชาชนวัยเยาวชนและกลุ่มประชาชนวัยทำงานมีการรับรู้บางประเด็นน้อยกว่า ร้อยละ 40 รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 16 แสดงสัดส่วนการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น

ภารกิจงาน	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=26)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=83)	เจ้าหน้าที่ของ รัฐ (n=280)	ภาค เอกชน (n=44)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=14)	สื่อ มวลชน (n=32)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคยติดต่อ (n=1,355)
1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก									
1.1 การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต	79.4	76.1	76.0	86.2	70.9	97.0	97.2	93.9	74.2
1.2 การส่งเสริมค่านิยมที่ดีเพื่อต่อต้านการทุจริต	78.8	75.6	74.9	83.5	76.8	87.9	94.4	90.6	74.7
1.3 การปลูกฝังวิถีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม	53.5	44.5	43.0	64.9	50.2	93.9	88.9	77.7	45.0
2. ด้านป้องกันการทุจริต									
2.1 การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต	49.3	35.1	38.8	66.2	41.8	97.0	80.6	79.3	38.7
2.2 การเสนอมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตเพื่อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	54.8	44.0	47.8	63.9	55.1	90.9	80.6	75.6	47.5
2.3 การดำเนินโครงการ ให้ความรู้ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต	60.5	53.2	53.8	69.9	57.2	90.9	72.2	83.1	52.5
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)	45.2	33.0	32.3	60.8	40.4	90.9	83.3	73.5	35.2
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล และปราบปรามการทุจริต	55.3	40.5	50.4	65.9	54.0	97.0	86.1	79.1	46.9

ตารางที่ 16 แสดงสัดส่วนการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ภารกิจงาน	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=26)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=83)	เจ้าหน้าที่ของ รัฐ (n=280)	ภาค เอกชน (n=44)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=14)	สื่อ มวลชน (n=32)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคยติดต่อ (n=1,355)
3. ด้านปราบปรามการทุจริต									
3.1 การบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	63.1	44.5	59.2	76.3	62.1	90.9	91.7	83.7	55.8
3.2 การตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	77.1	72.1	72.4	83.5	75.4	90.9	86.1	88.3	73.1
3.3 การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ในประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเปิดเผยได้	59.4	44.5	55.2	69.9	60.4	87.9	77.8	78.7	52.5
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน									
4.1 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส	65.8	53.4	60.8	75.3	65.6	87.9	94.4	82.3	59.9
4.2 การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	72.1	61.1	68.2	82.0	69.5	93.9	86.1	83.9	68.0
4.3 การดำเนินการไต่สวน/วินัยในคดีทุจริต/รื้อรายผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ	62.1	48.0	54.3	75.3	62.8	84.8	75.0	78.7	56.2
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.									
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	63.6	50.4	55.2	76.8	61.8	90.9	94.4	87.9	55.1
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน	60.5	47.3	54.5	72.5	58.2	78.8	91.7	80.4	53.5
5.3 การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ	41.3	27.4	35.7	55.4	31.9	84.8	75.0	68.3	31.8

4.1.6 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

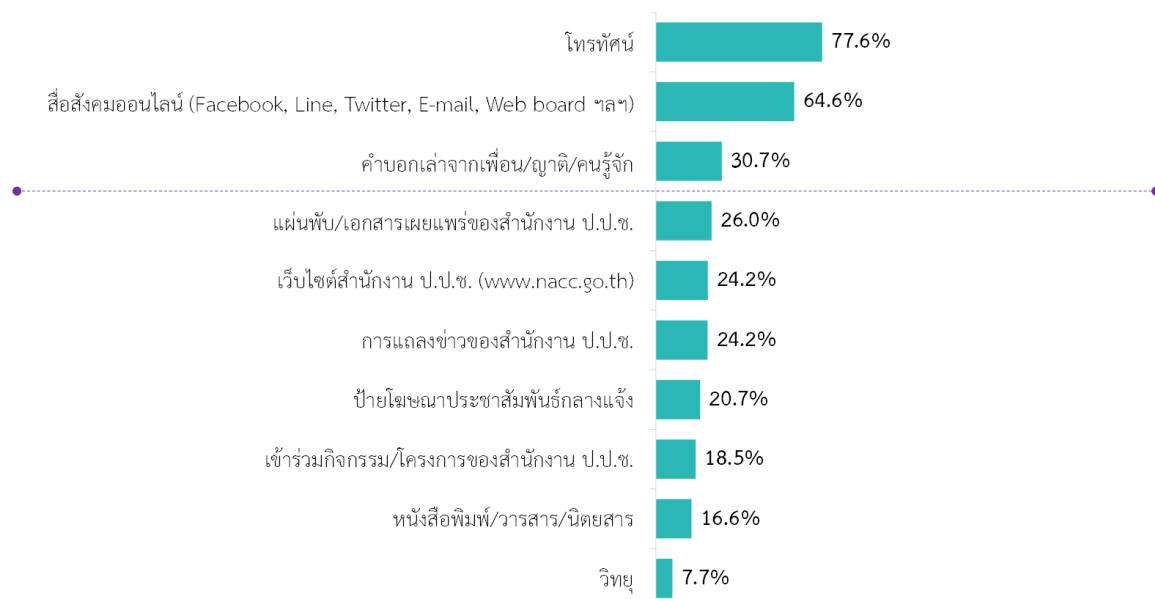
4.1.6.1 ช่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูล คือ ทางโทรทัศน์ มากที่สุด (ร้อยละ 77.6) รองลงมาเป็น สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 64.6) และจากคำบอกเล่าของเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก (ร้อยละ 30.7) ตามลำดับ

ส่วนช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลในสัดส่วนที่น้อย 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ วิทยู (ร้อยละ 7.7) หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร (ร้อยละ 16.6) และการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของสำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 18.5)

สอดคล้องกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทั้งในส่วนเจ้าหน้าที่รัฐ นักการเมือง และหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐ ซึ่งได้รับรู้ผ่านข่าวทางโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด

แผนภาพที่ 12 ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.



จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกันในส่วนที่เป็นช่องทางหลัก เช่น โทรศัพท์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ แต่ยังมีช่องทางหลักอื่น ๆ ที่กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มได้รับ ได้แก่ กลุ่มสื่อมวลชนได้รับข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 50.0) และการแถลงข่าวของสำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 47.2) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับข้อมูลผ่านแผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ของสำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 45.0) และเว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. (ร้อยละ 42.8)

ตารางที่ 17 แสดงสัดส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านช่องทางการรับรู้ต่าง ๆ

ช่องทางการรับรู้	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=427)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=446)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ (n=607)	ภาค เอกชน (n=285)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=33)	สื่อ มวลชน (n=36)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคยติดต่อ (n=1,355)
โทรศัพท์	77.6	74.9	82.1	75.1	82.1	66.7	69.4	60.1	83.8
สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter)	64.6	64.9	57.8	70.2	57.5	84.8	86.1	81.8	58.5
คำบอกเล่าจากเพื่อน/ ญาติ/คนรู้จัก	30.7	28.8	33.9	32.8	29.5	9.1	8.3	22.8	33.5
แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ ของสำนักงาน ป.ป.ช.	26.0	13.6	18.2	45.0	18.2	18.2	19.4	42.6	20.1
เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช.	24.2	11.9	13.5	42.8	14.7	39.4	50.0	47.6	15.9
การแถลงข่าวของ สำนักงาน ป.ป.ช.	24.2	14.3	17.9	36.2	20.7	18.2	47.2	36.3	19.9
ป้ายโฆษณาบิลบอร์ด	20.7	13.6	14.8	31.1	18.9	15.2	19.4	25.3	19.0
เข้าร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช.	18.5	9.4	9.4	34.1	11.2	24.2	30.6	61.8	3.2
หนังสือพิมพ์/วารสาร/ นิตยสาร	16.6	8.4	13.5	24.7	13.3	30.3	30.6	23.4	14.2
วิทยุ	7.7	2.3	5.6	12.9	2.8	30.3	30.6	14.8	5.2

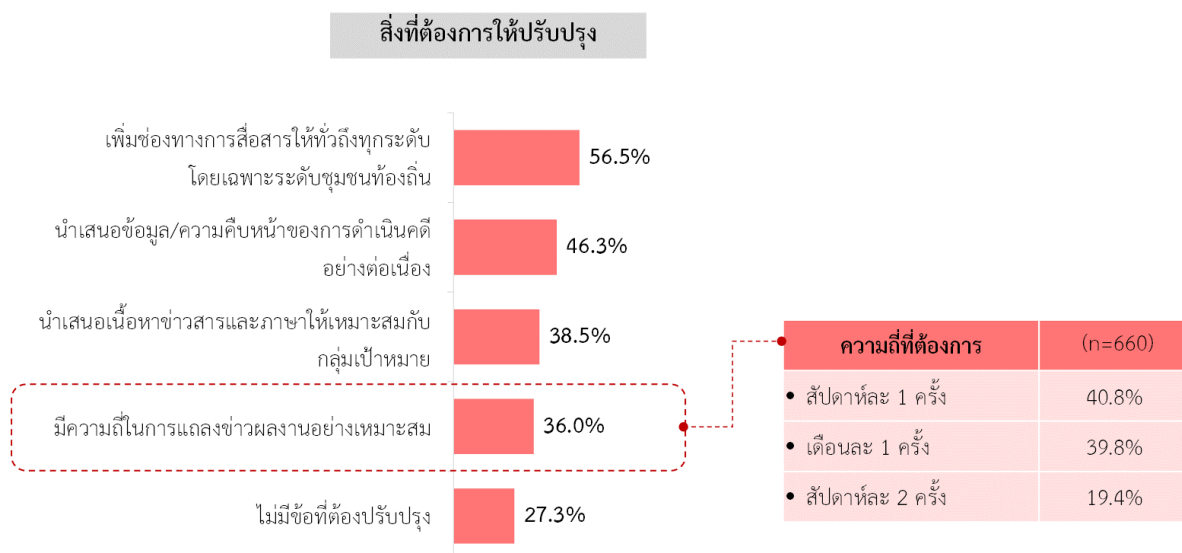
หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.6.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชนท้องถิ่น มากที่สุด (ร้อยละ 56.5) รองลงมาเป็นการต้องการให้ปรับปรุงการนำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 46.3) ส่วนผู้ที่ต้องการให้ปรับปรุงความถี่ในการแถลงข่าวผลงานอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 36.0) ต้องการให้มีการแถลงข่าวสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 40.8)

สอดคล้องกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ไปถึงชาวบ้านในชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการไม่ยอมรับการทุจริต และเพื่อให้ชาวบ้านสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องทุจริตที่พบเจอในพื้นที่ได้ ซึ่งเห็นว่าเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนโดยตรงจากการทุจริตระดับท้องถิ่น และสามารถเป็นหูเป็นตาแทนสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดี

แผนภาพที่ 13 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.



จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สำหรับข้อควรปรับปรุงอื่น ๆ มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs ต้องการให้ปรับปรุงทุกประเด็นที่สอบถาม (ร้อยละ 51.5-83.3) ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความต้องการให้ปรับปรุงทุกประเด็นเช่นกัน ในสัดส่วนที่น้อยกว่า 2 กลุ่มข้างต้น (ร้อยละ 45.1-55.4) ในขณะที่กลุ่มภาคเอกชน กลุ่มประชาชนวัยทำงาน และกลุ่มเยาวชน ต้องการให้นำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 38.9-41.3) เป็นหลัก

กลุ่มผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีความต้องการให้ปรับปรุงทุกประเด็นที่สอบถาม ในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 27.3 ที่ระบุว่าไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 18 แสดงสัดส่วนสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.

ข้อควรปรับปรุง	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=427)	ประชาชนวัย ทำงาน (n=446)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ (n=607)	ภาค เอกชน (n=285)	ภาคประชา สังคม/NGOs (n=33)	สื่อ มวลชน (n=36)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคย ติดต่อ (n=1,355)
เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้ทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชน ท้องถิ่น	56.5	53.4	53.4	59.6	53.3	78.8	86.1	76.2	49.6
นำเสนอข้อมูล/ความ คืบหน้าของการดำเนินคดี อย่างต่อเนื่อง	46.3	38.9	41.3	55.4	39.6	63.6	80.6	70.4	37.8
นำเสนอเนื้อหาข่าวสาร และภาษาให้เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย	38.5	31.4	35.4	45.1	33.3	51.5	80.6	58.0	31.7
มีความถี่ในการแถลงข่าว ผลงานอย่างเหมาะสม	36.0	25.5	30.5	45.1	30.5	72.7	83.3	62.8	26.5
ไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง	27.3	31.9	29.6	23.2	31.6	-	2.8	7.5	34.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

4.1.7.1 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน

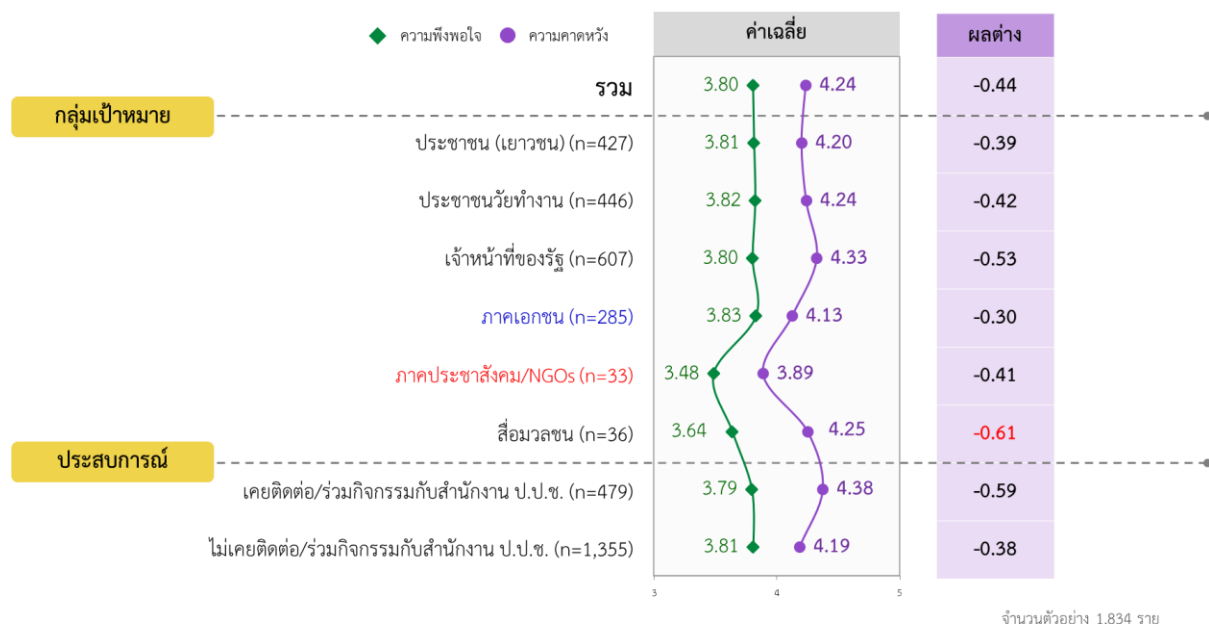
ป.ป.ช.

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมเท่ากับ 4.24 คะแนน ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 คะแนน คิดเป็นผลต่างระหว่างคะแนนความคาดหวังกับความพึงพอใจเท่ากับ -0.44 คะแนน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจสูงสุด (3.83 คะแนน) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs (3.48 คะแนน) โดยที่มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจมีค่าเป็นลบ (-) ในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มสื่อมวลชนที่มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจมากที่สุด (-0.61 คะแนน)

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังทั้ง 2 กลุ่ม

แผนภาพที่ 14 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



4.1.7.2 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

รายละเอียด

เมื่อสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในรายประเด็น ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงกว่า 4.15 คะแนน ในทุกประเด็น ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 4.00 คะแนน ในทุกประเด็น ส่งผลให้มีผลต่างระหว่างคะแนนความคาดหวังกับความพึงพอใจ เป็นคะแนนติดลบ (-) ในทุกประเด็น โดยภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต มีผลต่าง มากกว่า ภาพรวมในบทบาทด้านอื่น ๆ (-0.46) ซึ่งเป็นประเด็น การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม กับทุกฝ่าย ที่มีผลต่างมากที่สุด (-0.50)

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็น

ภารกิจงาน	ความ คาดหวัง	ความ พึงพอใจ	ผลต่าง
1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก			
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	4.17	3.80	-0.37
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.21	3.82	-0.39
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	4.21	3.83	-0.38
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	4.20	3.82	-0.38
2. ด้านป้องกันการทุจริต			
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต	4.20	3.77	-0.43
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.23	3.80	-0.43
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	4.23	3.81	-0.42
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	4.19	3.78	-0.41
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	4.23	3.85	-0.38
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	4.21	3.81	-0.40

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ภารกิจงาน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลต่าง
3. ด้านปราบปรามการทุจริต			
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.28	3.78	-0.50
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิดจนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	4.29	3.84	-0.45
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจ่านาข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	4.24	3.81	-0.43
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	4.25	3.79	-0.46
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	4.25	3.79	-0.46
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน			
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	4.26	3.80	-0.46
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	4.25	3.82	-0.43
4.3 การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	4.27	3.84	-0.43
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	4.24	3.84	-0.40
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่งและห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี	4.26	3.78	-0.48
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	4.26	3.82	-0.44
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	4.25	3.81	-0.44

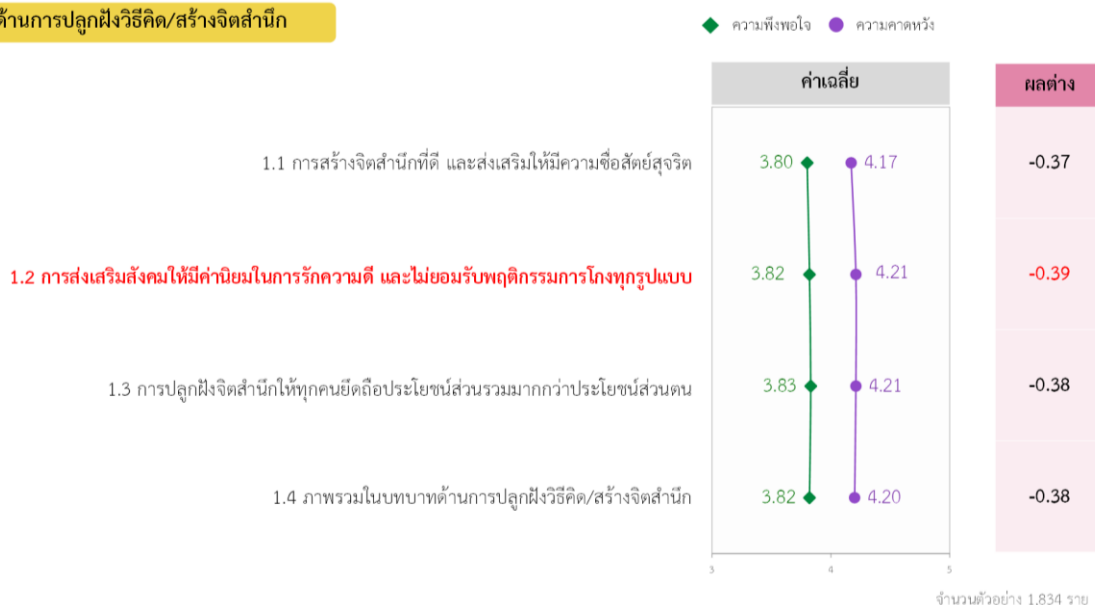
ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ภารกิจงาน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลต่าง
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.			
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	4.24	3.75	-0.49
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจ่านำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	4.22	3.76	-0.46
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	4.22	3.76	-0.46
5.4 การมีช่องทางติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	4.23	3.82	-0.41
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	4.23	3.80	-0.43
รวม	4.24	3.80	-0.44

เมื่อพิจารณาผลต่างของความคาดหวังกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ปรากฏว่า ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็น “1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ” (ผลต่าง = -0.39) นั้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ควรมีการปรับปรุงการส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ อย่างเร่งด่วน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

แผนภาพที่ 15 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก

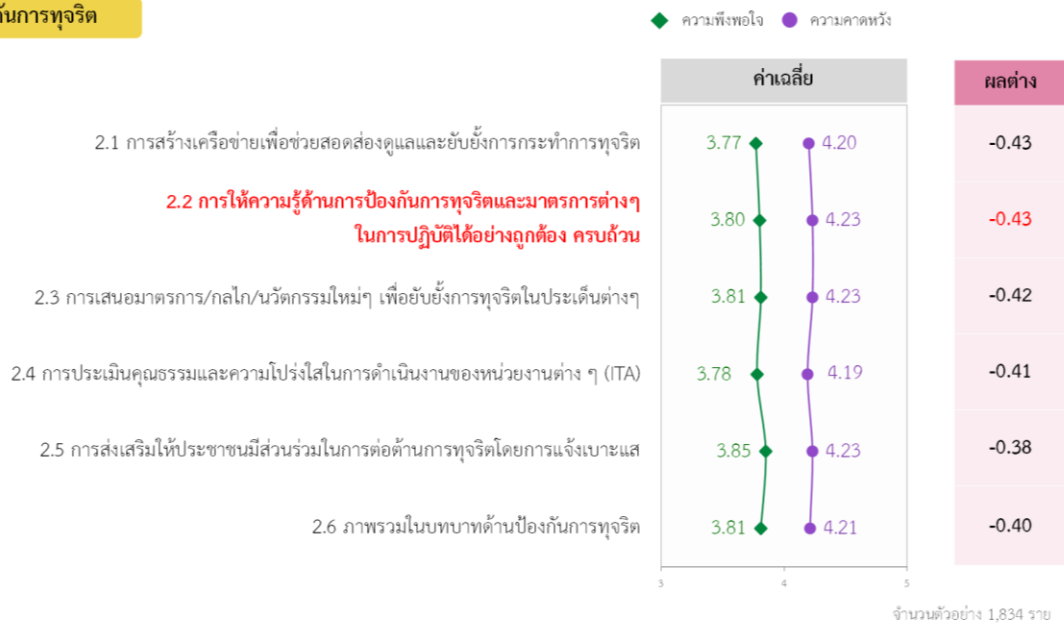
1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก



ด้านป้องกันการทุจริต มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น “2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน” (ผลต่าง = -0.43) นั้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช.ควรมีการปรับปรุง การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน อย่างเร่งด่วน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

แผนภาพที่ 16 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านป้องกันการทุจริต

2. ด้านป้องกันการทุจริต



ด้านปราบปรามการทุจริต มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น “3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย” (ผลต่าง = -0.50) นั้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช.ควรมีการปรับปรุง การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อย่างเร่งด่วนเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

แผนภาพที่ 17 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านปราบปรามการทุจริต

3. ด้านปราบปรามการทุจริต



ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจสูงสุด
ในประเด็น “4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชีหรือจใจยื่นเท็จปกปิด” (ผลต่าง = -0.48)
นั้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช.ควรมีการปรับปรุง การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชีหรือจใจ
ยื่นเท็จปกปิด อย่างเร่งด่วน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

แผนภาพที่ 18 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

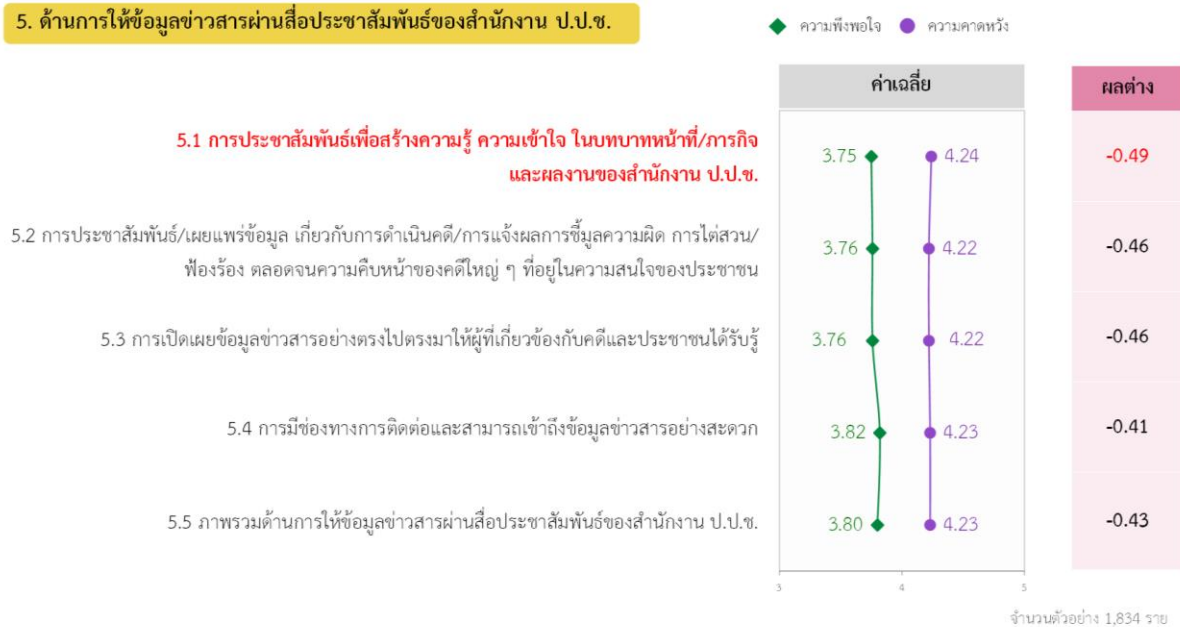
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน



ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. มีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็น “5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” (ผลต่าง = -0.49) นั้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช.ควรมีการปรับปรุง การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างเร่งด่วน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

แผนภาพที่ 19 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

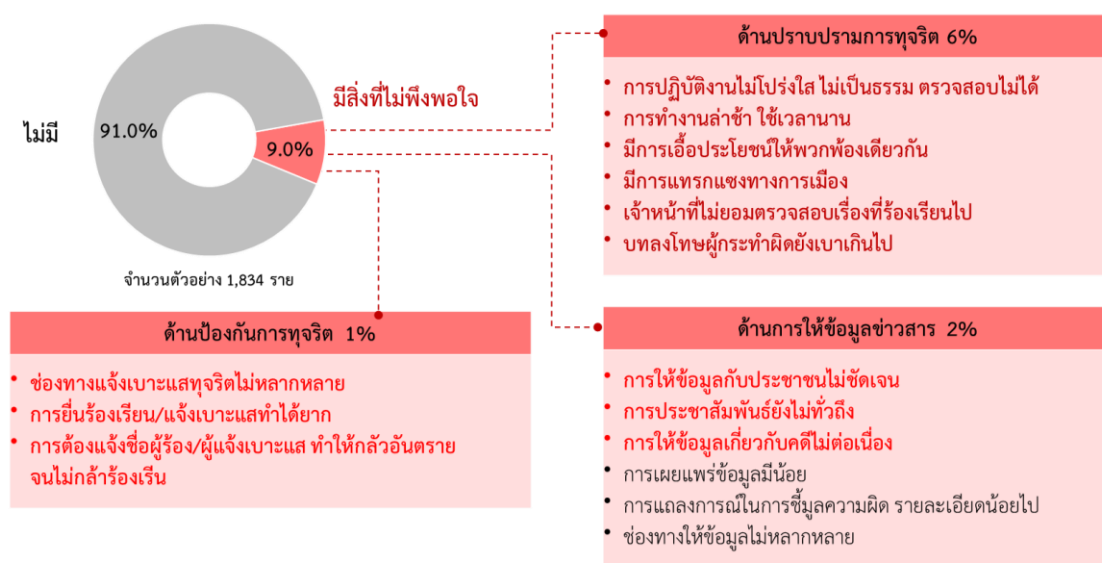
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.



4.1.8 ปัญหา/อุปสรรค หรือเรื่องที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องที่ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 90.7) ไม่มีเรื่องที่ไม่พึงพอใจ ส่วนที่เหลือร้อยละ 9.3 ระบุว่า มีปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องที่ไม่พึงพอใจ โดยที่เป็นด้านปราบปรามการทุจริต ร้อยละ 6 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 2 และด้านป้องกันการทุจริต ร้อยละ 1 ส่วนด้านอื่น ๆ มีผู้ระบุถึงน้อยกว่าร้อยละ 1

แผนภาพที่ 20 เรื่องที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



หมายเหตุ: แสดงเฉพาะด้านที่มีผู้ไม่พึงพอใจตั้งแต่ 1% ขึ้นไป

จำนวนตัวอย่าง 1,834 ราย

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่มีสัดส่วนความไม่พึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กลุ่มสื่อมวลชน (ร้อยละ 30.6) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ 10.0) และกลุ่มประชาชนวัยทำงาน (ร้อยละ 9.9) ในขณะที่เมื่อจำแนกตามประเภทการเคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ 19.0) สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 5.8)

ตารางที่ 20 แสดงร้อยละของความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

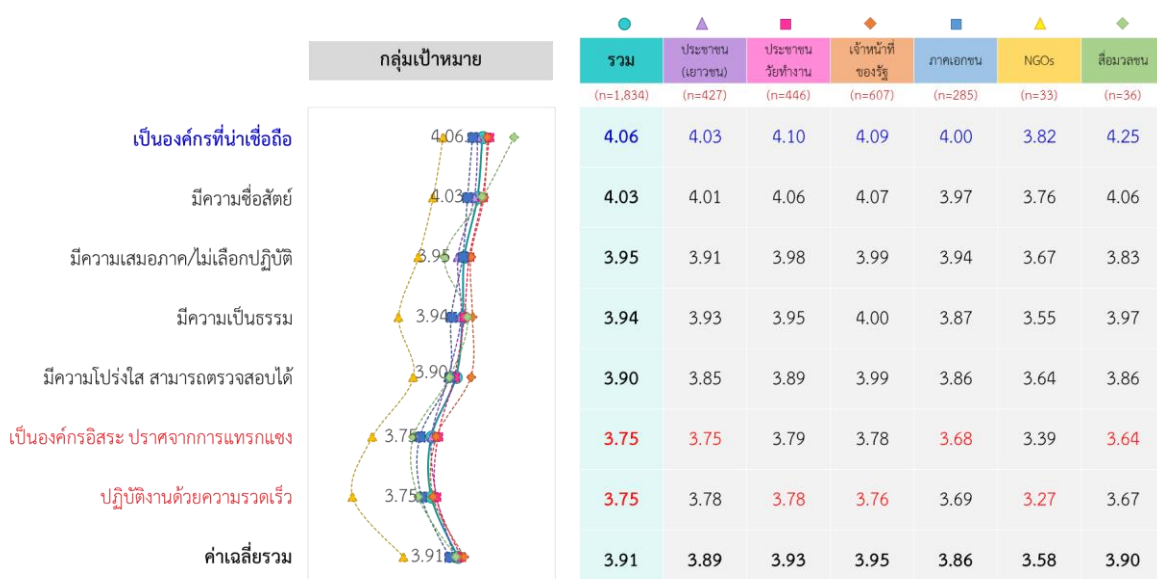
เรื่องที่ไม่พึงพอใจ	รวม	กลุ่มเป้าหมาย						ประสบการณ์	
		ประชาชน (เยาวชน) (n=427)	ประชาชนวัยทำงาน (n=446)	เจ้าหน้าที่ของรัฐ (n=607)	ภาคเอกชน (n=285)	ภาคประชาสังคม/ NGOs (n=33)	สื่อมวลชน (n=36)	เคยติดต่อ (n=479)	ไม่เคยติดต่อ (n=1,355)
ไม่มี	90.7	94.4	90.1	90.0	90.5	90.9	69.4	81.0	94.2
มี	9.3	5.6	9.9	10.0	9.5	9.1	30.6	19.0	5.8

4.1.9 ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เหมาะสมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ที่เหมาะสมมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ (4.06 คะแนน) มีความซื่อสัตย์ (4.03 คะแนน) และมีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ (3.95 คะแนน)

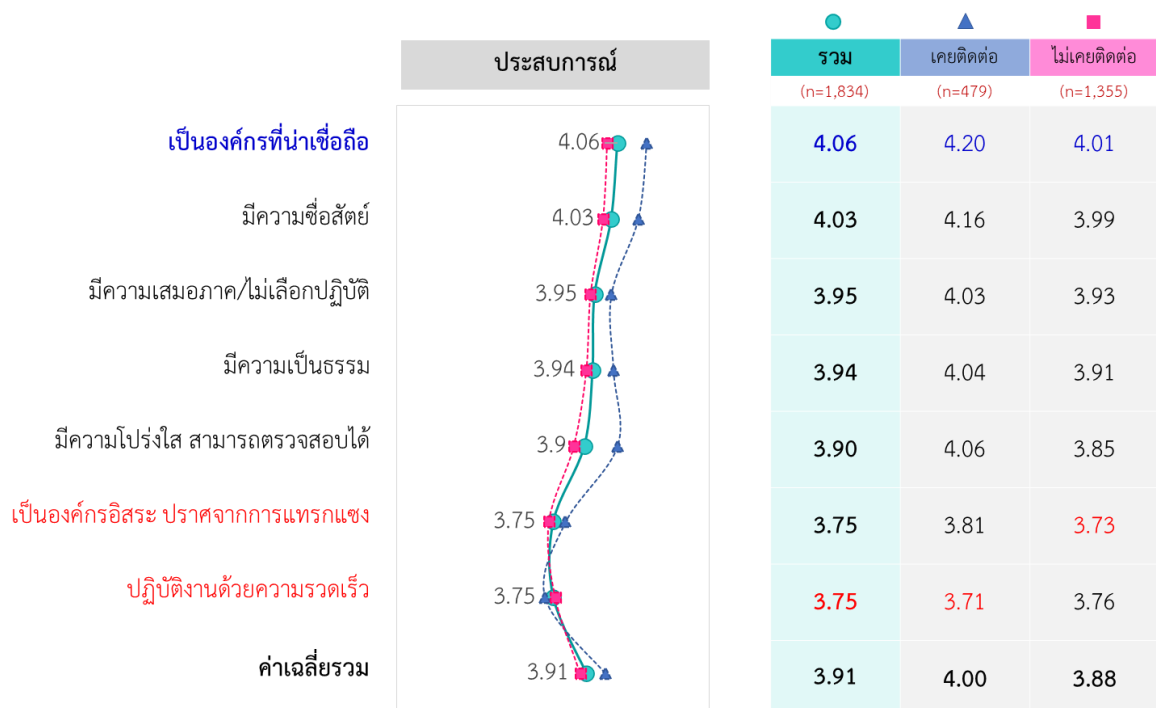
ภาพลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ “มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก” ทุกภาพลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75 – 4.06 คะแนน) ไม่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

แผนภาพที่ 21 ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย



เมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมให้คะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของภาพลักษณ์สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมในทุกประเด็น ยกเว้น “การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว” ที่กลุ่มผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมให้คะแนนความเหมาะสมต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

แผนภาพที่ 22 ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.



เมื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้าน “มีความเป็นธรรม” “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” และ “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นค่อนข้างหลากหลายดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 21 แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “มีความเป็นธรรม” ของสำนักงาน ป.ป.ช.

เห็นด้วย	สัดส่วน	ไม่เห็นด้วย	สัดส่วน
เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ/มีความเป็นธรรม	23.4	การตัดสินใจคดียังไม่เป็นธรรม มีความลำเอียง	6.8
มีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เชื่อถือได้	19.8	ยังเห็นการเลือกปฏิบัติ มีการช่วยเหลือพวกเดียวกัน/พรรคการเมืองเดียวกัน	5.5
มีการดำเนินการจริงจัง ไม่เลือกปฏิบัติ/ ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	16.0	ยังไม่แน่ใจเพราะตรวจสอบความเป็นธรรมได้ยาก	5.4
หลักเกณฑ์การตรวจสอบมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้	6.4	การดำเนินงานล่าช้า ทำให้ดูไม่เป็นธรรม	2.2
ทำงานด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้	5.0	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่โปร่งใส 100%	1.9
การตัดสินใจคดีมีความเป็นธรรม ตัดสินบนพยานหลักฐานและข้อมูลที่ครบถ้วน เหมาะสม	3.2	ยังไม่เห็นความเป็นธรรมในทุกคดี (เป็นธรรมแค่บางคดี)	1.6

หมายเหตุ: เป็นข้อความปลายเปิด

ตารางที่ 22 แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

เห็นด้วย	สัดส่วน	ไม่เห็นด้วย	สัดส่วน
การปฏิบัติงานโปร่งใส น่าเชื่อถือ	23.9	ความโปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้จริง/ตรวจสอบได้ยาก	14.0
มีการรายงานผลการทำงานตลอด สามารถติดตาม และตรวจสอบการทำงานได้	23.6	ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลบางเรื่อง/ไม่เหมือนศาลที่สืบค้นได้จากคำวินิจฉัย	4.7
มีการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบ	11.2	ยังอยู่ใต้คำสั่งของผู้มีอำนาจ/นักการเมือง	3.3
สามารถตรวจสอบข้อมูล/การทำงานได้หลายช่องทาง	9.1	เจ้าหน้าที่บางคนไม่น่าเชื่อถือ	2.9
เป็นองค์กรอิสระ น่าจะมีความโปร่งใส	8.1	ยังมีการช่วยเหลือผู้กระทำความผิด/ช่วยพวกพ้อง	2.0

หมายเหตุ: เป็นข้อความปลายเปิด

ตารางที่ 23 แสดงสัดส่วนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้าน “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” ของสำนักงาน ป.ป.ช.

เห็นด้วย	สัดส่วน	ไม่เห็นด้วย	สัดส่วน
ภาพลักษณ์องค์กรมีความเป็นอิสระสูง จึงไม่ถูกแทรกแซงได้ง่ายๆ	30.2	ถูกแทรกแซงจากนักการเมือง/ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง/ ผู้มีอำนาจบางกลุ่ม	22.2
เป็นองค์กรที่ไม่ขึ้นตรงกับรัฐบาล หรือหน่วยงานอื่นใดอีก จึงมีความอิสระสูง	11.5	ยังอยู่ภายใต้อำนาจการทำงานของรัฐบาล เช่น นายกรัฐมนตรี	11.1
มีการทำงานด้วยความถูกต้อง เสมอภาค ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด และไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ใคร	9.8	คดีที่เกี่ยวกับผู้มีอำนาจ ยังไม่โปร่งใส/ ดำเนินคดีล่าช้า	2.5
เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการตรวจสอบได้ทุกหน่วยงาน ทุกระดับ	5.8	ทุกองค์กรไม่มีความเป็นอิสระได้จริง	2.1
เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง/น่าเชื่อถือ	5.0	ไม่แน่ใจว่าจะไม่ถูกแทรกแซง/ มีการเรียกรับเงินกันหรือไม่ ไม่มีหลักฐานบ่งบอกได้	2.0

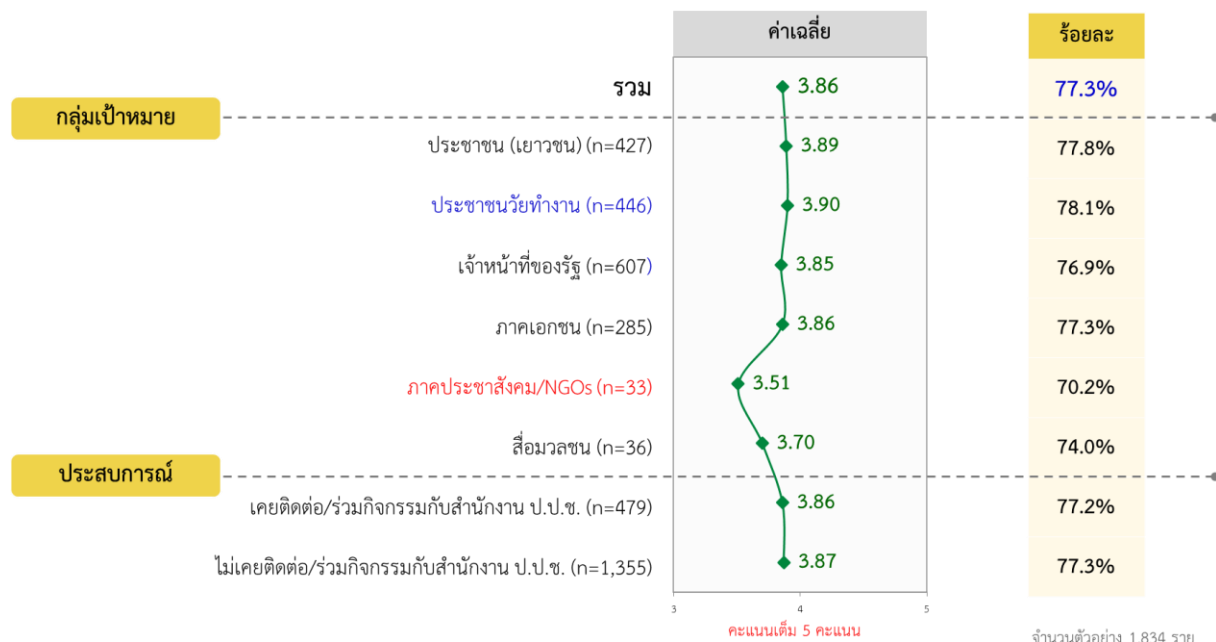
หมายเหตุ: เป็นข้อความปลายเปิด

4.1.10 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม เป็นค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 3.86 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 77.3 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มประชาชนวัยทำงาน ให้คะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ในขณะที่กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs ให้คะแนนความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” ในทุกกลุ่มเป้าหมาย

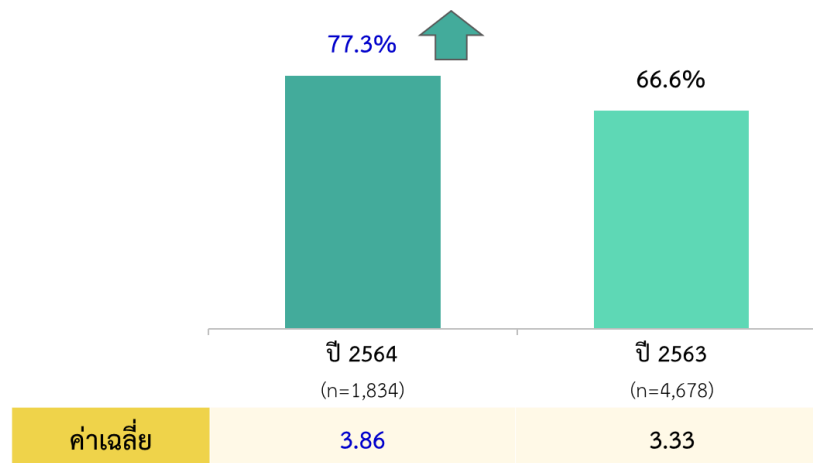
เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม ให้คะแนนความเชื่อมั่นใกล้เคียงกับกลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม และยังคงอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” ทั้งสองกลุ่ม (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.86-3.87 คะแนน)

แผนภาพที่ 23 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับผลสำรวจฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรากฏว่า ระดับความเชื่อมั่นในปี 2564 สูงกว่าปี 2563 (สูงกว่า 0.53 คะแนน คิดเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าร้อยละ 10.7)

แผนภาพที่ 24 เปรียบเทียบผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับปี พ.ศ. 2563



เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในรายประเด็น ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในทุกประเด็นย่อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.82 – 3.90 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก”

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น

ภารกิจงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก		
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	3.88	0.95
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.87	0.97
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	3.89	0.95
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก	3.90	0.95
2. ด้านป้องกันการทุจริต		
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต	3.87	0.97
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.87	0.96
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	3.88	0.97
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	3.83	0.99
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	3.90	0.96
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	3.88	0.95
3. ด้านปราบปรามการทุจริต		
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.86	1.01
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	3.88	0.98
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	3.84	1.00
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	3.84	0.99
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	3.85	0.99

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ภารกิจงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน		
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	3.89	1.00
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	3.88	1.01
4.3 การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคม ในคดีร่ำรวยผิดปกติ	3.87	0.99
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	3.88	0.98
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี	3.85	1.03
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	3.86	1.00
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	3.85	0.98
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.		
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.86	0.94
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	3.83	0.96
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	3.82	0.98
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	3.88	0.95
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.85	0.94
รวม	3.86	0.86

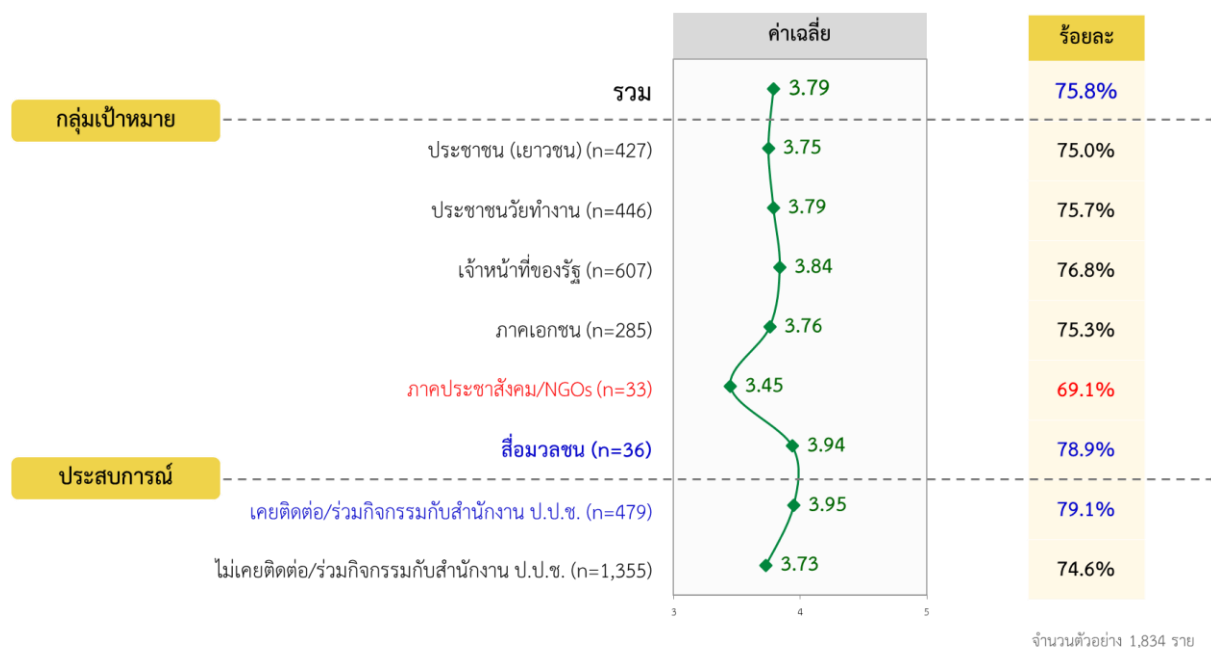
4.1.11 ระดับความเชื่อมั่นต่อค่านิยมของสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และเป็นมืออาชีพของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งเป็นค่านิยมของสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 3.79 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75.8 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก”

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย ปรากฏว่า กลุ่มสื่อมวลชน มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงที่สุด (3.94 คะแนน) ในขณะที่กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นน้อยที่สุด (3.45 คะแนน) แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” ทุกกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. พบว่า กลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม มีความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

แผนภาพที่ 25 ความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และเป็นมืออาชีพของสำนักงาน ป.ป.ช.



4.1.12 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ใช้วิธี Second-Order Confirmatory Factor Analysis (Second-Order CFA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นโดยรวมสูงสุด โดยคำนวณได้จากการนำค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยหลักคูณด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของข้อคำถามย่อยในแต่ละประเด็น อาทิ ด้านที่ 3 “บทบาทด้านการปราบปรามการทุจริต” มีค่า 0.975 เมื่อดูที่ปัจจัยย่อย ข้อ 3.1 “ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย” มีค่า 0.918 เมื่อคูณกันมีค่าเท่ากับ 0.895 เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น หากประเด็นใดมีค่าสูงสุดแสดงว่ามีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นโดยรวมสูงสุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นโดยรวมสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ “การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย” “ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้” และ “การดำเนินคดีปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิดคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต” ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของภารกิจงานด้านปราบปรามการทุจริต

แผนภาพที่ 26 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



4.1.13 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนจากการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) ด้วยวิธี Enter พบว่าปัจจัยด้าน “การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” “การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้” และ “ปัจจัยด้านการมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)” มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน ป.ป.ช.	b	S.E.B	Beta	t	p-value
การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาท หน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	0.629	0.236	0.113	2.663	0.008*
การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/ การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจน ความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของ ประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริต เงินทอนวัด	0.413	0.230	-0.079	-1.795	0.073
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ คดีและประชาชนได้รับรู้	0.601	0.233	-0.116	-2.581	0.010*
การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	0.530	0.220	0.099	2.407	0.016*
R Square (R^2) = 0.175 Adjust R Square (AR^2) = 0.172 Std. Error of the Estimate (S.E.) = 4.544 F = 77.334 Sig = .000					

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ ใช้การทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดให้มีคะแนนเต็มรวม 17 คะแนน จากการสอบวัดการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 17 ข้อย่อย พบว่ากลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้แตกต่างกัน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ติดต่อ/เคยร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีระดับการรับรู้สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่นัยสำคัญ 0.05

โดยกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. สูงที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

กลุ่มเป้าหมาย	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
ประชาชน (เยาวชน)	8.51	4.70	51.989	0.000*
ประชาชนวัยทำงาน	9.32	4.93		
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	12.28	4.66		
ภาคเอกชน/นักธุรกิจ	9.94	4.59		
ภาคประชาสังคม/NGOs	15.36	2.93		
สื่อมวลชน	14.56	3.18		
ประสบการณ์				
เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	13.85	4.12	37.464	0.000*
ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	9.21	4.71		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

- กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. สูงกว่าทุกกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้นกลุ่มสื่อมวลชน ในขณะที่กลุ่มประชาชนวัยเยาวชน มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่ำกว่าทุกกลุ่ม กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. สูงกว่ากลุ่มประชาชนวัยเยาวชน กลุ่มประชาชนวัยทำงาน และกลุ่มภาคเอกชน/นักธุรกิจ แต่มีระดับการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs และกลุ่มสื่อมวลชน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ดังตาราง

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ของเป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	$\bar{x}$	ประชาชน (เยาวชน)	ประชาชน วัยทำงาน	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ภาคเอกชน/ นักธุรกิจ	ภาค ประชา สังคม/ NGOs	สื่อมวลชน
ประชาชน (เยาวชน)	8.5082		0.010*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ประชาชนวัยทำงาน	9.3229	0.010*		0.000*	0.082	0.000*	0.000*
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	12.2834	0.000*	0.000*		0.000*	0.000*	0.005*
ภาคเอกชน/นักธุรกิจ	9.9404	0.000*	0.082	0.000*		0.000*	0.000*
ภาคประชาสังคม/NGOs	15.3636	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*		0.474
สื่อมวลชน	14.5556	0.000*	0.000*	0.005*	0.000*	0.474	

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.14 การวิเคราะห์ความเร่งด่วนในการปรับปรุง (GAP Analysis)

การวิเคราะห์หาความเร่งด่วนในการพัฒนาปรับปรุง (Gap Analysis) เป็นการหาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม (Correlation) รวมถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ สามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยพิจารณาครบทุกองค์ประกอบข้างต้น ปรากฏว่า ปัจจัยความเร่งด่วนที่ต้องพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านปราบปรามการทุจริต การปฏิบัติงานด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และการปฏิบัติงานด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

แผนภาพที่ 27 การวิเคราะห์ความเร่งด่วนในการปรับปรุง (Gap Analysis)

ภารกิจด้าน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ความคาดหวัง (EI) กับ ความพึงพอใจ (CSI)	ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม* (Regression)	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ
1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	4.20	3.82	-0.38	0.208	-
2. ด้านป้องกันการทุจริต	4.21	3.81	-0.40	0.125	1.3%
3. ด้านปราบปรามการทุจริต	4.25	3.79	-0.46	0.173	6.4% 1
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	4.25	3.81	-0.44	0.158	0.9% 3
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	4.23	3.80	-0.43	0.185	2.3% 2

หมายเหตุ : ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

ปัจจัยเร่งด่วน

โดยภารกิจด้านปราบปรามการทุจริต ควรเน้นปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่อง บทลงโทษที่เกี่ยวกับการทุจริตมีความเหมาะสม และความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้

ภารกิจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ควรเน้นปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. มากที่สุด รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้

ภารกิจด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ควรเน้นปรับปรุงการตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชีหรือแจ้งเจตนาหักปิด มากที่สุด รองลงมาเป็นการกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และการเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4.1.15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่การรับรู้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เฉพาะกับความคาดหวัง ตัวแปรเดียว ซึ่งผลการทดสอบแสดงไว้ในตาราง

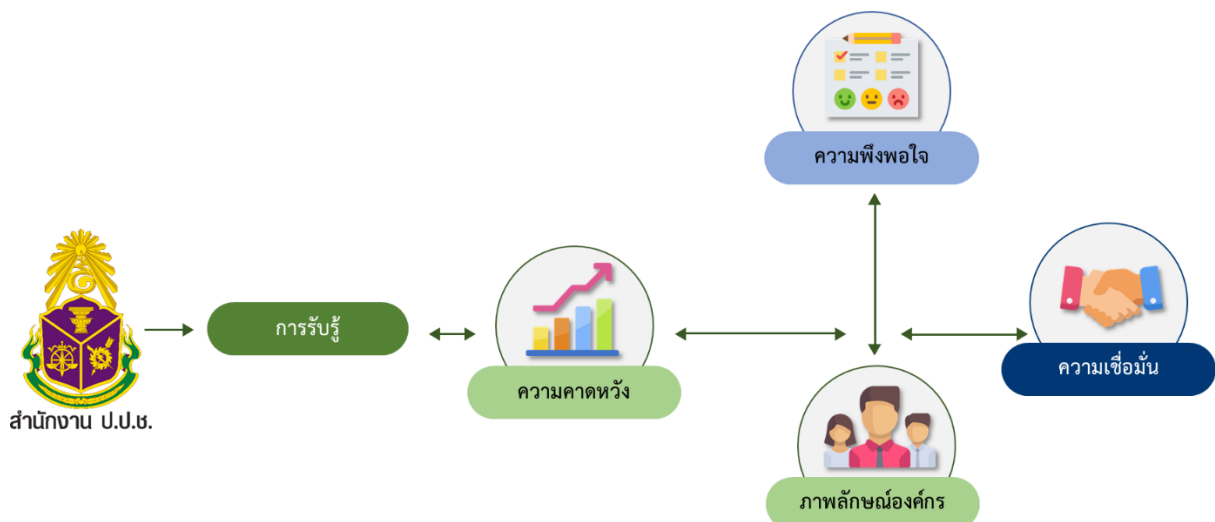
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น

ตัวแปร	1. การรับรู้	2. ความคาดหวัง	3. ความพึงพอใจ	4. ภาพลักษณ์	5. ความเชื่อมั่น
1. การรับรู้	1.000				
2. ความคาดหวัง	0.108**	1.000			
3. ความพึงพอใจ	-0.004	0.614**	1.000		
4. ภาพลักษณ์	0.021	0.598**	0.844**	1.000	
5. ความเชื่อมั่น	0.006	0.636**	0.956**	0.855**	1.000

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้างต้น สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ดังแผนภาพ

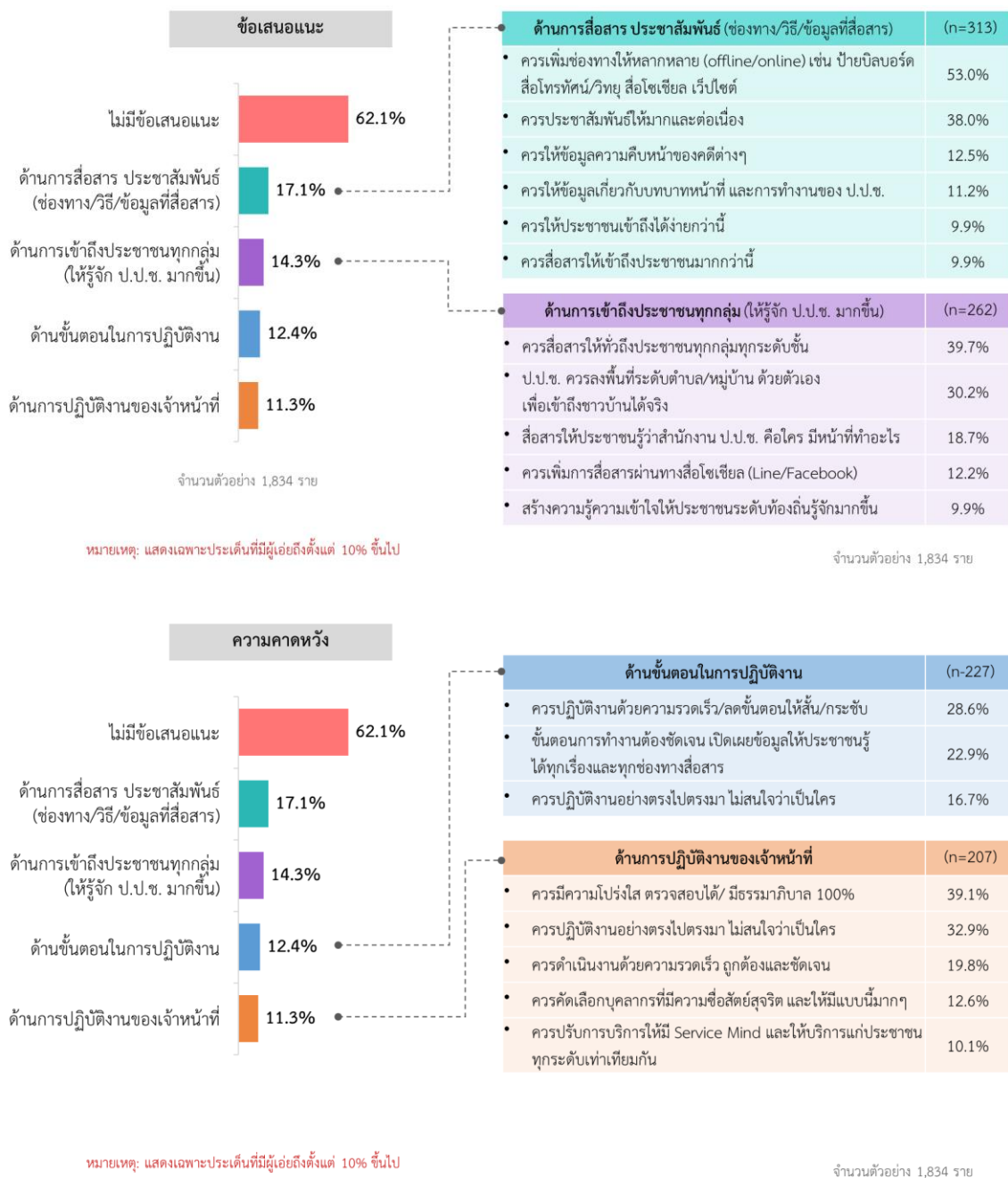
แผนภาพที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น



4.1.16 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ปรากฏว่า ร้อยละ 62.1 ไม่มีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ส่วนที่เหลือให้ข้อเสนอแนะค่อนข้างหลากหลาย โดยให้ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สูงที่สุด (ร้อยละ 17.1) รองลงมาเป็นด้านการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ร้อยละ 14.3 ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 12.4 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 11.3

แผนภาพที่ 29 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่อสำนักงาน ป.ป.ช.



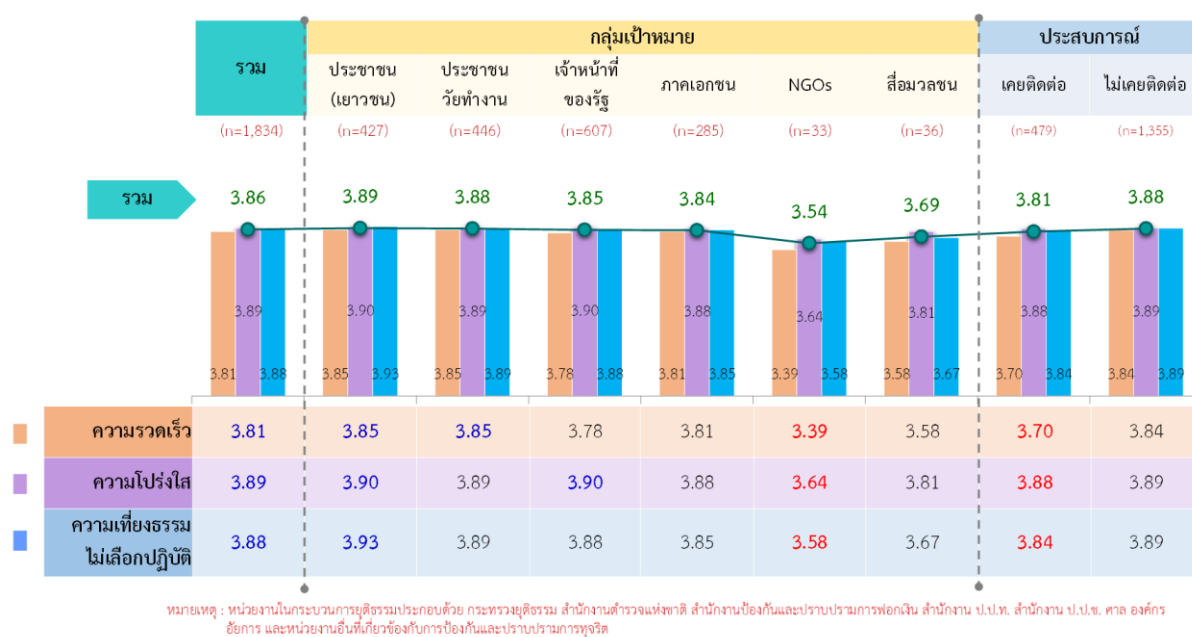
หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.17 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต (โดยที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมประกอบไปด้วย กระทรวงยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. ศาล องค์กรอัยการ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม เท่ากับ 3.86 คะแนน โดยมีความพึงพอใจรายประเด็นย่อยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ยความโปร่งใส 3.89 ค่าเฉลี่ยความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ 3.88 และค่าเฉลี่ยความรวดเร็ว 3.81)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในทุกประเด็น ในขณะที่กลุ่มผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในทุกประเด็น

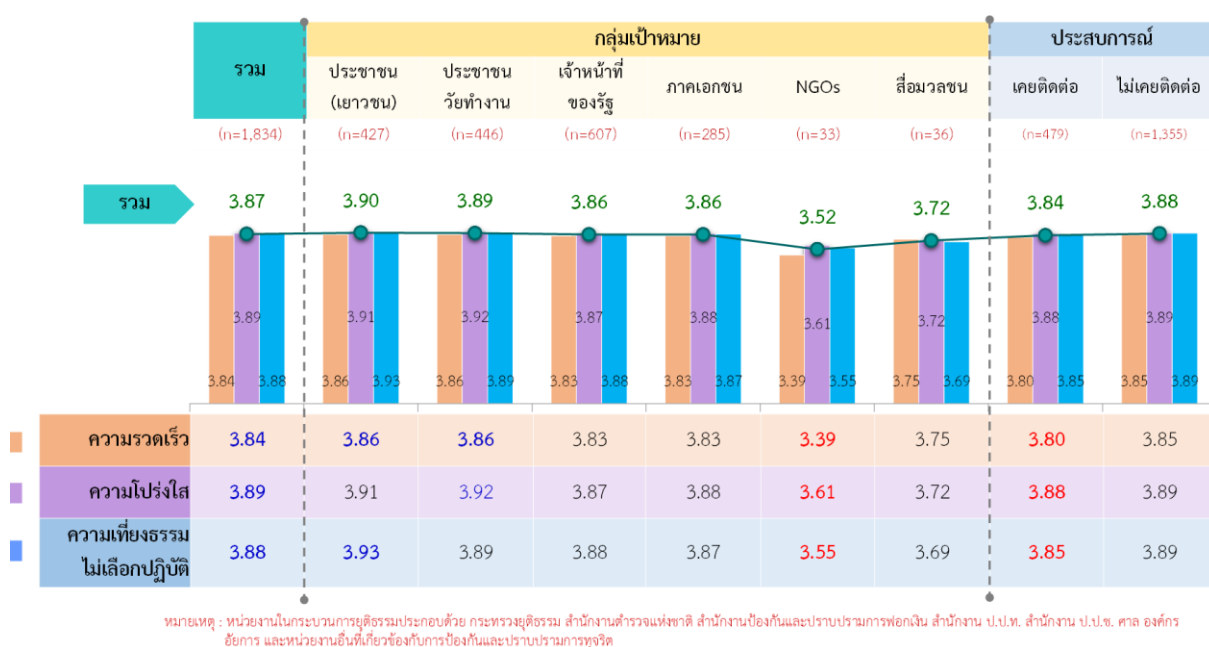
แผนภาพที่ 30 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต



เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 3.87 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นในรายประเด็นย่อยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ยความโปร่งใส 3.89 ค่าเฉลี่ยความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ 3.88 และค่าเฉลี่ยความรวดเร็ว 3.84)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในทุกประเด็น ในขณะที่กลุ่มผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในทุกประเด็น

แผนภาพที่ 31 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการปราบปรามการทุจริต



4.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

4.2.1 สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

กลุ่มเป้าหมาย	ข้อมูลที่ต้องการให้สื่อสาร
ประชาชน (เยาวชน)	- ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริต - นิยามของการทุจริตที่ควรจะต้องร้อง/แจ้ง - การใช้งบประมาณท้องถิ่นในพื้นที่ตัวเอง
ประชาชน (วัยทำงาน)	- ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริต และการปกป้องผู้แจ้ง - แสดงผลงาน จำนวนคดีที่ดำเนินการ - การใช้งบประมาณท้องถิ่น - ประโยชน์ที่ประเทศได้รับจากการทำงานของ ป.ป.ช.
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- เหตุผลที่ประชาชนต้องรู้จัก/แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ ป.ป.ช. - บอกให้รู้ว่า ป.ป.ช. จับผิด จับโกง จับทุจริต และเป็นที่ยึดของประชาชนได้ - เนื้อหาทันสมัยเข้ากับเหตุการณ์ กระชับเข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาราชการ
ภาคเอกชน	- ผลงานด้านป้องกันทุจริต ป้องกันได้อย่างไร หรือส่งผลอย่างไรต่อสังคม - ผลงานด้านปราบปรามทุจริต ควรแจ้งความคืบหน้าทุกคดีเป็นรายเดือน เน้นคดีที่สังคมสนใจ - เสนอผลงานอย่างเป็นระบบ บอกตัวเลขจำนวนคดี ที่ทำอยู่ในแต่ละกระบวนการ
ภาคประชาสังคม/NGOs	- แสดงผลงานของ ป.ป.ช. ที่ส่งผลต่อสังคมมากๆ - เน้นการสร้างจิตสำนึก/การสอดส่องการทุจริต
สื่อมวลชน	- ข้อมูลคดีที่มีรายละเอียดเพียงพอให้สื่อใช้เสนอข่าวได้ - ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริตระดับท้องถิ่น
ผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	- ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริตระดับท้องถิ่น - เหตุผลที่ประชาชนต้องร่วมมือ/แจ้งเบาะแสทุจริตให้ ป.ป.ช.

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางสื่อสาร
ประชาชน (เยาวชน)	- ทางออนไลน์/โซเชียลมีเดีย - เน้นการสื่อสาร 2 ทาง
ประชาชน (วัยทำงาน)	- ทางออนไลน์
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- สื่อสารโดยตรงถึงประชาชน ไม่ผ่านหน่วยงาน/ตัวแทนภาครัฐ - ทางออนไลน์ - ให้ภาคเอกชนมาช่วย PR - การสื่อสารแต่ละกลุ่มเป้าหมายต้องแตกต่างกัน
ภาคเอกชน	- การสื่อสารแต่ละกลุ่มเป้าหมายต้องแตกต่างกัน - สื่อสารหลายช่องทางทั้งช่องทางตัวเอง และช่องทางของหน่วยงานอื่น
ภาคประชาสังคม/NGOs	- สื่อสารผ่านองค์กร - ปรับให้เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ที่สามารถโต้ตอบกับผู้รับสารได้
สื่อมวลชน	- ผ่านสำนักข่าว/สื่อมวลชน เพราะมีผู้ติดตามอ่านเป็นจำนวนมาก
ผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	- ติดป้ายบิลบอร์ดตามแหล่งชุมชน/ แผ่นพับ - ทำ MOU กับ กกต. เพิ่มจุด/ศูนย์ประสานงานได้ในทุกหมู่บ้าน

กลุ่มเป้าหมาย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น
ประชาชน (เยาวชน)	- ความชัดเจนในการสื่อสารปัญหาสังคมที่เห็นว่าจะมีการทุจริต เช่น เรื่องวัคซีน
ประชาชน (วัยทำงาน)	- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ช. น่าเชื่อถือ ทำงานจริง - ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องโปร่งใส ไม่เกี่ยวข้องการเมือง - การแสดงผลงานของ ป.ป.ช. ให้ประชาชนรับรู้
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- มีผลงานชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะเรื่องทุจริตระดับท้องถิ่น - เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ให้เชื่อว่าปราศจากการแทรกแซงได้จริง
ภาคเอกชน	- ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องมีความโปร่งใส - มีการตัดสินใจอย่างเป็นธรรม - การดำเนินงานรวดเร็ว
ภาคประชาสังคม/NGOs	- ดัชนีความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใสของประเทศ - ความซื่อสัตย์โปร่งใสของบุคลากร ป.ป.ช. ทุกระดับ
สื่อมวลชน	- พิจารณาคือโดยตรงไปตรงมา - ประสิทธิภาพในการทำคดี รวดเร็ว ครบถ้วน ได้มาตรฐานเดียวกัน - ผู้แถลงข่าวสามารถตอบข้อซักถามของสื่อได้ - ความโปร่งใส ไม่มีประวัติถูกร้องเรียน ของผู้บริหาร ที่ปรึกษา และบุคลากรใน ป.ป.ช.
ผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	- ดูแลเรื่องทุจริตตั้งแต่เรื่องเล็กน้อย (ใช้ประโยชน์ทางเท้า/ของหลวง) จนเรื่องใหญ่ระดับชาติ (ต้องทำทุกเรื่อง)

กลุ่มเป้าหมาย	ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต
ประชาชน (เยาวชน)	- ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่านี้/ มีแหล่งรวมข้อมูลทุกอย่าง
ประชาชน (วัยทำงาน)	- ให้มีการตรวจสอบท้องถิ่น ทุกหย่อมหญ้า โดยการสุ่มตรวจไม่แจ้งล่วงหน้า - ให้เป็นที่พึ่งของประชาชนในการจัดการทุจริตได้จริง
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน ภายใต้หลักนิติธรรม - ทำให้ประชาชนเข้าใจและตระหนักถึงหน้าที่พลเมืองตามรัฐธรรมนูญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบ - ให้ทำคดีระดับชาติได้จบอย่างไม่ค้ำความรู้สึกของสังคม
ภาคเอกชน	- เป็นองค์กรอิสระ ตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ - ต้องเป็นผู้นำในการสร้างความโปร่งใสในสังคมได้จริง/มีการปฏิบัติจริง - หลุดจากกรอบราชการ ต้องทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
ภาคประชาสังคม/NGOs	- ให้เป็นองค์กรอิสระจริงๆ ที่ไม่เกี่ยวการเมือง และไม่อยู่ในระบบราชการ ให้มีอิสระในการทำงาน และมีการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว
สื่อมวลชน	- ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ เพราะประชาชนเชื่อมั่นสำนักงาน ป.ป.ช. มากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม - สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด ต้องทำงานเชิงรุกในพื้นที่ของตัวเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง และทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย
ผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	- ทำงานเชิงรุกมากขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ประชาชน (เยาวชน)	ไม่มี
ประชาชน (วัยทำงาน)	- เน้นปลูกฝังจิตสำนึกตั้งแต่เด็กเพื่อสร้างวินัยชาติในระยะยาว
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- หาทางป้องกันให้ผู้ร้อง/แจ้งไม่ถูกคุกคามจากอิทธิพลท้องถิ่นได้จริง - เพิ่มอาสา ปปช ทุกพื้นที่เหมือน อสม. - ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมแจ้งข้อมูล/พยานหลักฐาน และมีสิทธิรับเงินรางวัลในการแจ้ง และ PR โมเดลที่ทำแล้วสำเร็จจริง คนในพื้นที่เป็นหูเป็นตาได้ มีระบบการรับเรื่อง และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นได้จริง เพื่อนำไปใช้เป็นต้นแบบให้กับชุมชนอื่นต่อไป
ภาคเอกชน	- ผลิตรายการความรู้ใหม่ๆ จากประสบการณ์ทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้เห็นต้นตอของปัญหาในแต่ละคดี - หาตัวช่วยให้มาทำงานที่อยู่นอกกรอบตัวเอง เช่น การวิเคราะห์สาเหตุ/ถอดบทเรียนจากผู้กระทำผิด ทำไม่ต้องจ่ายใต้โต๊ะ (ปปช ทำไม่ได้ ต้องใช้สถาบันการศึกษา)
ภาคประชาสังคม/NGOs	- งานปราบปรามการทุจริต ต้องร่วมมือกันทั้งหมด ทั้งรัฐ-เอกชน-ประชาชน-สังคม โดยเน้นเรื่องการสร้างจิตสำนึก/การช่วยสอดส่องดูแลการทุจริต - ต้องทำงานเชิงรุก ลงพื้นที่รวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ - จริงจังกับเรื่องการปกปิดข้อมูลผู้ร้อง ลดความกลัว เพิ่มโอกาสให้ได้รับเรื่องร้องเรียน - คณะกรรมการ ป.ป.ช. ควรมีหลากหลายสาขาอาชีพ และที่มาต้องโปร่งใส สง่างาม
สื่อมวลชน	- ควรให้ข้อมูลความคืบหน้าของคดีที่สังคมสนใจ ไม่ต้องรอให้สิ้นสุดคดีก่อนจึงจะบอกได้ - สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด ควรมีอำนาจในการสืบหาข้อมูลได้ทันที ในเรื่องที่กำลังรอ ส่วนกลางพิจารณาว่าจะทำคดีเอง หรือส่งกลับไปให้ ป.ป.ช. จังหวัด ดำเนินการ เพื่อความรวดเร็วในการทำคดี
ผู้เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	- หาทางป้องกันให้ผู้ร้อง/แจ้งไม่ถูกคุกคามจากอิทธิพลท้องถิ่นได้จริง - ยกเลิกการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้อง ช่วยให้คนกล้าร้องเรียนมากขึ้น - ควรมีค่าตอบแทนแก้อาสา (ค่ารถ/น้ำมัน) กรณีเชิญให้มาร่วมประชุม

4.2.1.1 สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย ประชาชนทั่วไป (เยาวชน)

- การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน
 - เนื่องจากเคยเป็นสมาชิกชมรม STRONG จึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางกลุ่มไลน์ของชมรม และบางส่วนได้รับจากรุ่นพี่ในชมรมผ่านทางไลน์ส่วนตัว ส่วนข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ได้รับผ่าน Twitter ที่เกี่ยวข้องกับข่าวการเมือง
- แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.
 - การให้ข้อมูลผ่านทาง Facebook ของหน่วยงานรัฐ ช่วยให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเป็น Facebook ของสำนักงาน ป.ป.ช. เท่านั้น สามารถกระจายข้อมูลผ่านสื่อของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ได้ด้วย
 - ควรให้ข้อมูลบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในเรื่องการปราบปรามทุจริต คือมีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานหน่วยงานอื่น และการป้องกันการทุจริต โดยทุกคนควรรู้ว่าถ้าเจอเรื่องทุจริตควรจะต้องทำอะไร สามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางใดได้บ้าง แม้คนส่วนใหญ่จะไม่อยากยุ่งกับเรื่องเหล่านี้ แต่หากถึงจุดที่ทนไม่ได้ เขาก็ควรจะมีทางออกที่เป็นที่พึงให้ประชาชนได้
 - ควรแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่อีกอย่างหนึ่งของ สำนักงาน ป.ป.ช. เพราะโดยส่วนตัวอยากทราบว่า อบต. ใช้งบฯ แต่ละปีเท่าไร และใช้งบได้เหมาะสมหรือไม่ เพราะเท่าที่เห็น นายก อบต. (ในพื้นที่ของตนเอง) ไม่มีอำนาจตัดสินใจอะไรเอง ทุกอย่างขึ้นกับการสั่งของหัวหน้า (ลูกจ้างใน อบต. ถูกเลือกโดยหัวหน้า นายก อบต. ไม่มีสิทธิไล่ใครออก หรือรับใครเข้าทำงาน) ทำให้เกิดความสงสัยว่าแล้วเรื่องการใช้งบประมาณนี้ เป็นความเห็นของหัวหน้าด้วยหรือไม่ หากมีการแสดงข้อมูลเหล่านี้จะทำให้คนในพื้นที่สามารถช่วยตรวจสอบหรือเป็นหูเป็นตาให้กับประเทศได้อีกทางหนึ่ง
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.
 - ควรสื่อสารหลายช่องทาง โดยเฉพาะทางออนไลน์ เพราะปัจจุบันเด็กรุ่นใหม่ไม่ค่อยรับสื่อทางโทรทัศน์
 - ควรสร้างกลุ่มใน Facebook ซึ่งอาจจะเปิดเป็นสาธารณะสำหรับข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยได้ ส่วนข้อมูลรายละเอียดมาก ๆ อาจจะต้องเข้ารหัสหรือให้เฉพาะคนที่สนใจอยากขอข้อมูลเพิ่มเติม แอดมินเพจต้องน่าเชื่อถือ อาจเป็นตัวแทนของ ป.ป.ช. หรือตัวแทนของหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลในเพจ
 - ควรเน้นการจัดกิจกรรมกับกลุ่มเยาวชน เพราะเห็นว่าได้ประโยชน์มาก ทำให้เยาวชนได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรื่องทุจริตที่พบเจอได้

➤ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- การทำงานที่เป็นระบบ จากการร่วมกิจกรรมชมรม STRONG ที่ได้เห็นการทำงานของ พี่ ๆ ในชมรม และเจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช. ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรได้

- การทำงานระดับประเทศที่มีความคล่องตัว เช่น การส่งวัคซีน มีนายหน้าหรือไม่ ทำไม จึงส่งเฉพาะยี่ห้อเดียว ทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นได้ ดังนั้น การชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน ช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้

➤ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- คาดหวังให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ง่ายกว่านี้ ตั้งแต่ ข้อมูลระดับท้องถิ่น ไปจนกระทั่งข้อมูลระดับประเทศ

ประชาชนทั่วไป (วัยทำงาน)

➤ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

- กรณีที่เป็นสมาชิกชมรม STRONG จะได้รับข้อมูลจากกลุ่มไลน์ของชมรม และติดตาม ข้อมูลทางโซเชียลมีเดียของสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด เมื่อสมาชิกได้ข้อมูลแล้วจะมีการส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่ม ไลน์อื่น ๆ ที่สมาชิกแต่ละคนมีเครือข่ายระดับชุมชน/ท้องถิ่น เช่น ชมรมแม่บ้าน ชมรมสตรี

- โดยทั่วไป ประชาชนรับรู้ข้อมูลจากข่าวที่เป็นคดีทุจริตต่าง ๆ ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมี สำนักงาน ป.ป.ช. เข้าไปเกี่ยวข้อง

➤ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ประชาชนควรรู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำอะไรได้บ้าง เช่น การรับเรื่องทุจริต ถ้าประชาชนอยากแจ้งข้อมูลทุจริตต้องแจ้งที่ไหน แล้วมีมาตรการในการปกป้องผู้แจ้งอย่างไร เพื่อให้ประชาชน มีความมั่นใจว่าจะไม่มีอันตรายหากเข้ามาแจ้งเรื่องทุจริตที่พบ

- ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจว่า การทุจริตของหน่วยงานราชการทำให้เกิดผลกระทบ ต่อการดำเนินชีวิตของชาวบ้าน เพราะเป็นการใช้งบประมาณซึ่งมาจากภาษีประชาชน ซึ่งประชาชนควรจะมี สิทธิรับรู้และตรวจสอบ แม้สำนักงาน ป.ป.ช. จะไม่ได้เป็นคนตัดสินว่ากระทำผิดจริงหรือไม่ แต่ก็เป็นหน่วยงาน ที่สอดส่องดูแลเรื่องทุจริต เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ยำเกรงอยู่บ้าง และสำนักงาน ป.ป.ช. สามารถปกป้องผู้แจ้ง เบาะแส/ร้องเรียนได้ เป็นที่พึ่งได้

- ควรให้ชมรมสตรีลงพื้นที่ไปให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชน ทั้งนี้ ควรมีค่าอาหาร/ ค่ารถให้สมาชิก เพื่อให้เขามีแรงทำงานให้ชุมชน อย่างน้อยเขาจะมีค่าขนมไปฝากลูก จากที่เขามาทำงานให้ ชมรม

- แต่สิ่งสำคัญคือ การที่มีเจ้าหน้าที่ ของสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด ลงพื้นที่มาทำงาน ร่วมกับชมรมด้วย ทำให้สมาชิกรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ได้ใจสมาชิกมาก ทำให้เกิดความไว้วางใจกัน จากที่เคยมีการแจ้งข้อมูลทุจริตไปแล้ว ไม่ปรากฏว่า ผู้แจ้งเบาะแส ถูกคุกคามจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลเลย ทำให้รู้สึก

สำนักงาน ป.ป.ช. ทำงานจริง เป็นที่พึงได้ ไม่เหมือนการแจ้งตำรวจ ที่เคยแจ้งเบาะแสเรื่องยาเสพติด แจ้งไปนาน ตำรวจไม่เข้ามาในพื้นที่เลย แต่มีกลุ่มนักเลงที่เข้ามาหาผู้แจ้งถึงบ้าน มาถามว่า แจ้งตำรวจ ใช้ไหม เลยทำให้กลัว และคิดว่ากลุ่มนักเลงนี้รู้ข้อมูลนี้ได้อย่างไร ว่าใครเป็นคนแจ้งตำรวจ เป็นต้น

- การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์จะมีความสะดวกกับผู้รับข้อมูลมากที่สุด

➤ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรสื่อสารผ่านกลุ่ม STRONG ซึ่งมีกลุ่มภาคีร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น อสม. อสค. หรือกลุ่มสตรีต่าง ๆ โดยที่กลุ่มแม่บ้าน/กลุ่มสตรี สามารถเป็นหูเป็นตาให้กับชมรมได้ดีมาก เพราะแม่บ้าน/สตรี มักจะได้ทำหน้าที่เป็นเหรียญให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ก็จะมีข้อมูลต่าง ๆ ได้ดีมาก ถ้าสามารถเข้าหากกลุ่มสตรีได้ ทำให้เขาไว้วางใจชมรมได้ เขาจะกล้าแจ้งข่าว/ข้อมูลการทุจริตให้กับเราได้

- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เกี่ยวกับจำนวนคดีที่กำลังดำเนินงาน แต่ละคดีมีความคืบหน้าอย่างไร ซึ่งคิดว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจอยากทราบข้อมูล

- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการของบประมาณ หรือการใช้งบประมาณของหน่วยงานท้องถิ่น เพราะมันเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่เขาคงจะรู้

- เนื้อหาข้อมูลในการแถลงข่าว บางครั้งเป็นข้อกฎหมายที่เข้าใจยาก ต้องมาตีความกันเอง ควรขยายความหรือปรับวิธีการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายสำหรับประชาชนทั่วไป

➤ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ แสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่ทำงานจริง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวบุคคล

- ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่ควรมีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายการเมือง การคัดเลือกต้องโปร่งใสและแสดงให้เห็นว่าเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลางจริง

- การเผยแพร่ผลงานให้สาธารณชนได้รับรู้ แสดงให้เห็นว่ามีผลงาน มีการทำงานจริงจัง

➤ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- สำนักงาน ป.ป.ช. ควรลงพื้นที่ไปตรวจสอบหน่วยงานท้องถิ่นมากกว่านี้ อยากให้มีส่วนสำนักงาน ป.ป.ช. ระดับอำเภอ เพื่อให้มีการตรวจสอบหรือดูแลได้ทั่วถึงทุกหย่อมหญ้า

- คาดหวังให้สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้จริง เพราะไม่มีหน่วยงานใดจะเข้ามาช่วยเรื่องนี้ได้อีกแล้ว

- ควรส่งเสริมให้เกิดการป้องกันการทุจริตภาครัฐในกลุ่มคนรุ่นใหม่ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา (การเลือกตั้งประธานนักเรียน มีการซื้อขนมแจก ก็ต้องชี้ให้เห็นว่าสิ่งนั้นเรียกว่าทุจริต) เพื่ออนาคต 10-20 ปีข้างหน้า อาจจะทำให้ลดการทุจริตได้จริงเมื่อเขาโตขึ้น เหมือนการสอนเด็กของประเทศญี่ปุ่น ที่สอนให้มีความรักชาติ รักความสุจริต เกียรติยศการคอร์รัปชัน และมีวินัยสูง ซึ่งมีการสอนกันตั้งแต่ระดับอนุบาล

➤ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- สำนักงาน ป.ป.ช. ควรเน้นย้ำเรื่องการสร้างวินัยของคนในชาติ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาในระยะยาว

- ควรทำการสุ่มตรวจหน่วยงานท้องถิ่น ทุก 3 เดือน (ไตรมาสละครั้ง) แบบไม่ให้รู้ตัวล่วงหน้า เชื่อว่าจะจับทุจริตได้จำนวนมาก และขอให้เกิดการปราบปรามการทุจริตอย่างจริงจัง จนทำให้เกิดความกลัวที่จะกระทำการทุจริต

เจ้าหน้าที่ของรัฐ

➤ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

- ในฐานะเจ้าหน้าที่รัฐ ช่องทางที่หน่วยงานราชการจะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. คือทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช. เพราะข้อมูลที่ต้องการส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงสำนักงานศาลยุติธรรมต้องทราบและปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ข้อมูลที่ต้องการจึงต้องอ้างอิงมาจากเว็บไซต์อันเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

- ในส่วนข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากสำนักงาน ป.ป.ช. ได้รับเป็นเอกสารราชการที่ส่งผ่านมาหน่วยงานตามลำดับ เช่น ระดับจังหวัด ไปสู่ระดับอำเภอ ไปสู่ระดับตำบล และหมู่บ้าน

➤ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- สำนักงาน ป.ป.ช. ควรทำการสื่อสารถึงประชาชนโดยตรง ปัจจุบันสำนักงาน ป.ป.ช. จะส่งเอกสารมาที่อำเภอ แล้วให้อำเภอแจ้งผู้ใหญ่บ้าน หรือกำนัน ให้ไปแจ้งชาวบ้านอีกทอดหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถรู้ได้ว่ากำนันหรือผู้ใหญ่บ้านได้แจ้งชาวบ้านแล้วหรือไม่

- แนวทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านได้รับรู้ข้อมูลที่สะดวกและมีประสิทธิภาพควรเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย การประชาสัมพันธ์ต้องโยงเนื้อหาที่เป็นสาระเข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบันที่เป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อจับกระแสสังคมในเรื่องที่สามารถแทรกข้อมูลบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ประชาชนรับรู้ได้ ซึ่งต้องเป็นถ้อยคำที่เข้าใจง่าย กระชับ และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาราชการ

➤ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรสื่อสารว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีหน้าที่จับผิด จับโกง จับทุจริต แต่อย่าไปคาดหวังให้ประชาชนมาเป็นหูเป็นตาหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ เพียงแค่ให้รู้ว่า สำนักงาน ป.ป.ช. สามารถเป็นที่พึ่งให้ประชาชนได้ในเรื่องอะไร

- ประชาชนให้ความสนใจกับข่าวที่เป็นคดีดัง ๆ ซึ่งอาจทำให้ประชาชนคิดว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำแต่คดีใหญ่ ๆ ระดับชาติ คงไม่เกี่ยวอะไรกับประชาชนทั่วไป ต้องปรับวิธีการสื่อสารให้ประชาชนเห็นว่า สำนักงาน ป.ป.ช. มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนตัวเล็ก ๆ อย่งไร ทำให้ประชาชนจึงต้องรู้จักกับสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น หน่วยงานราชการ ต้องการข้อมูลเชิงลึกในรายละเอียด เพราะเป็นข้อมูลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาอาจต้องการข้อมูลเชิงลึกในรายละเอียดพร้อมคำอธิบายในเชิงทฤษฎี ซึ่งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งต้องปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา ต่างจากประชาชนทั่วไป ที่ต้องการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบและสร้างความตระหนักรู้ในการทำงานและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องอาศัยสื่อที่เข้าถึงง่ายกว่าเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพราะประชาชนจะเข้าถึงข้อมูลของทางราชการเมื่อจำเป็นต้องติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานราชการ เท่านั้น จึงต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทุกรูปแบบที่ประชาชนเข้าถึงง่าย และต้องอาศัยกระแสสังคมกับเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นตัวกระตุ้นความสนใจของประชาชนด้วย โดยต้องทำอย่างต่อเนื่องและทันเวลาเพื่อให้ประชาชนคุ้นชินและจดจำอัตลักษณ์ขององค์กรให้ได้

- ควรให้หน่วยงานภายนอก อย่างภาคเอกชน เป็นผู้ดำเนินการสื่อสารเพราะสามารถคิด นวัตกรรมของงานราชการ และสะท้อนความต้องการในฐานะประชาชนที่ไม่ยึดติดกับกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่อาจจำกัดกรอบวิธีคิด

➢ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ผลงาน หรือผลจากการปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่สามารถมองเห็นได้อย่าง เป็นรูปธรรม เช่น การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตระดับท้องถิ่น ยังดำเนินการได้จำนวนเรื่องน้อย ไม่ถึง ครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ร้องเรียน เช่นนี้จะส่งผลให้ไม่เชื่อมั่นได้

- เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ภายใต้หลักนิติธรรมและกฎหมาย ย่อมปราศจาก หรือจำกัดการแทรกแซงจากกลไกของรัฐนอกองค์กรในระดับหนึ่ง

➢ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในกรอบอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินต่อไปอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน ภายใต้หลักนิติธรรม

- ประชาชนเข้าใจความสำคัญของมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ และตระหนักรู้ถึงหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ เพราะการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะในส่วนของผู้ดำรง ตำแหน่งทางการเมือง หรือข้าราชการระดับสูงเป็นเรื่องยาก การทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. จึงต้องอาศัยการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ร่วมกับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากประชาชน

- คาดหวังให้สำนักงาน ป.ป.ช. ทำคดีระดับชาติ ให้จบได้แบบไม่ค้ำสาวยตาประชาชน เช่น คดีบอส อยู่วิทยา หรือคดีนาฬิกา

➢ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ประชาชนไม่รู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. คือใคร และชาวบ้านก็ไม่อยากยุ่งเรื่องทุจริตในพื้นที่ ด้วย เช่น เขาเห็นว่า อบต.ทำงานไม่ถูกต้อง เขาก็มาร้องที่อำเภอ แต่อำเภอกับอบต.จะมีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร

หรือไม่ อาจเป็นเหตุให้เรื่องร้องเรียนนั้นเงียบหายไปได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ชาวบ้านจะไม่อยากยุ่งเกี่ยวกับ ไม่อยากมีปัญหา กับ อบต. หรือคนในพื้นที่ ดังนั้นต้องหาแนวทางใหม่เพื่อจัดปัญหาตรงนี้ ต้องให้ประชาชนกล้าที่จะเข้าหาสำนักงาน ป.ป.ช. ได้อย่างไม่มีความกังวลเรื่องอิทธิพลในพื้นที่

- ควรจัดให้มีอาสา ป.ป.ช. ในทุกพื้นที่ เหมือนที่มีอาสาพัฒนาชุมชนระดับตำบลละ 1 คน หรือ อสม. ทุกหมู่บ้าน จะได้ช่วยเป็นหูเป็นตาให้ได้

- ควรส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือ พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และมีสิทธิรับเงินรางวัล เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในเบื้องต้น อีกทั้งยังเป็นการทำหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของชาติทางหนึ่ง และแสดงออกถึงการไม่สนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ

- ควรสร้างกรอบความคิดในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐให้ เกิดแก่ประชาชน การทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องอาศัยการสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นระบบจาก ประชาชน กรณีใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมและทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. บรรลุผลสำเร็จได้อย่าง เป็นรูปธรรม ควรเผยแพร่เรื่องนั้นเป็นตัวอย่างให้สังคมได้รับรู้ เพื่อช่วยเปลี่ยนทัศนคติทางสังคม

ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

➢ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

- ข้อมูลออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม ทั้งข้อมูลงานวิจัย ข่าวทั่วไป และการศึกษาของราชการ บางแห่งที่สนใจ โดยหัวข้อที่สนใจ คือ รายละเอียดในการตัดสินใจ และเรื่องข้อกฎหมายต่างๆ

➢ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรประชาสัมพันธ์ผลงานที่เป็นงานป้องกันการทุจริตว่าป้องกันได้อย่างไร และสร้าง ผลกระทบต่อสังคมได้อย่างไร ส่วนในด้านงานปราบปรามนั้นควรจะรายงานความคืบหน้าของทุกคดีแบบราย เดือนเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานปราบปรามการทุจริต และประชาสัมพันธ์คดีสำคัญที่เป็นที่สนใจ ของสังคมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้คนในสังคมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ไปเอง

- สำนักงาน ป.ป.ช. ต้องทบทวนตัวเองว่าเป็นใครหรืออะไร ในขณะเดียวกันก็ต้อง ทบทวนว่าสื่อที่จะนำพาข้อมูลไปมีกี่ทาง เป็นสื่อที่มีความถนัด/ใช้อยู่หรือไม่ (ต้องทบทวนตัวเอง) และที่สำคัญ ต้องรู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีความเกี่ยวข้องกับชาวบ้านอย่างไร (จากตัวตนที่ได้ทบทวนมาแล้ว) ในแง่ของการใช้ ชีวิตประจำวัน หรือในการทำงานของชาวบ้าน หากไม่เกี่ยวข้องกับทั้ง 2 เรื่องนั้น ต้องหาความเชื่อมโยงในมิติ อื่น ๆ ที่ชาวบ้านกับสำนักงาน ป.ป.ช. จะมาเจอกันได้ ดังนั้น ต้องหาตัวเองให้เจอก่อนว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีความสัมพันธ์ทางตรงกับใคร สัมพันธ์ทางอ้อมกับใคร แล้วสัมพันธ์ทางอ้อมมาก ๆ ไกลมาก ๆ กับใคร จะทำให้ เห็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไปสู่กลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

➤ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ช่องทางการผลิตงาน/สื่อออนไลน์ ควรทำหลายช่องทางออนไลน์ ไม่ใช่เฉพาะช่องทางของสำนักงาน ป.ป.ช. ควรทำหลายเว็บไซต์ หลายแคมเปญ หรือกระจายไปตามช่องทางของหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน หรือตลาดหลักทรัพย์ ควรปรับความสำคัญ หรือบุคลิกลักษณะการสื่อสารให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

- Mass Media ต้องทำเป็นแผนงาน มีกำหนดการแถลงข่าวที่ชัดเจน โดยให้ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้แถลงรายงาน ซึ่งต้องเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความเป็นกลาง (เป็นผู้ที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด/ไม่เป็นพรรคพวกของใคร) และคนแถลงนี้ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์หรือเรื่องที่จะสื่อสารไปสู่ประชาชน ต้องเชื่อมโยงกันทั้ง ออนไลน์ และในส่วน Mass Media

- ควรมีการจัดกิจกรรม (event) ควบคู่ไปกับการสื่อสารทางออนไลน์ และทาง Mass Media โดยจัดกิจกรรมวิชาการ/เรื่องราวเกี่ยวกับคดีความ ซึ่งต้องสอดคล้องกับสื่อที่ออกทางออนไลน์ และทาง Mass Media ควรทำให้เป็นกิจวัตร เพื่อที่จะลำเลียงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ไปสู่สาธารณะ และ Stakeholder ทุกกลุ่ม เป็นระยะๆ

- เรื่องที่สื่อสารเกี่ยวกับ Product ของสำนักงาน ป.ป.ช. คือ คดีความที่เข้าสู่กระบวนการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. มีจำนวนคดีกี่เรื่อง มีเรื่องที่อยู่ในแต่ละกระบวนการกี่เรื่อง และเรื่องที่สิ้นสุดแล้วมีกี่เรื่อง หลักกฎหมายของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นอย่างไร แล้วตัดสินคดีออกมาได้อย่างไร ทำไมจึงเป็นอย่างนั้น (ควรแจ้งจำนวนคดีจำแนกตามกระบวนการจัดการคดี รับเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบ ดำเนินการฟ้อง จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการดำเนินคดีแล้ว) การสื่อสารข้อมูลในเชิงปริมาณ (จำนวนคดี) โดยการนำเสนอแบบจับกลุ่ม (Grouping) ตามกระบวนการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นการสื่อสารที่ชัดเจนตรงประเด็น (Smart) เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้อย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงแค่จัดแถลงข่าวเป็นครั้งคราวตามทีเลขาฯ หรือประธานฯ อาจจะพูด หรือเป็นการถูกทวงถามจึงได้มีการแถลง

- สำนักงาน ป.ป.ช. มุ่งแต่การทำคดีความ โดยไม่มีกระบวนการเรียนรู้ว่าต้นเหตุของแต่ละคดีที่เกิดขึ้นมันเป็นเพราะความเห็นแก่ตัวของคนบางคน และการเห็นแก่ตัวเฉพาะหน้า ดังนั้น ต้องมีกระบวนการจัดการสื่อสารที่ตกผลึกจากประสบการณ์ต่าง ๆ แล้วผลิตองค์ความรู้ออกมาใหม่ (ไม่ใช่แค่ให้ข้อมูลรายงานจากผลการทำคดีใดคดีหนึ่ง) โดยที่ในส่วนการรายงานความก้าวหน้าของคดีก็ทำไปเป็นปกติ แต่เรื่องการทำเนื้อหา (Content) ที่จะสื่อสาร/ให้ความรู้กับประชาชน ต้องทำใหม่

➤ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ความโปร่งใสเกี่ยวกับที่มาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ป.ป.ช.
- ความเป็นธรรมในการพิจารณาตัดสิน
- ความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- ความทันสมัยและทันกาล มีกระบวนการทำงานที่ทันสมัย

➤ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- คาดหวังในปรัชญาของความเป็นองค์กรอิสระ ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักการ Good governance อย่างมีประสิทธิภาพ

- สำนักงาน ป.ป.ช. ควรแสดงบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้นำในการสร้างความโปร่งใสให้กับสังคมได้จริงในทางปฏิบัติ

- คาดหวังให้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน ไม่ควรยึดติดในกรอบของหน่วยงานราชการ

➤ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- สำนักงาน ป.ป.ช. ควรปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สังคมต้องการความชัดเจนและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ถ้าสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ปรับตัว ยึดติดกับแนวปฏิบัติเดิม ๆ ที่ใช้เวลานานและขาดความชัดเจน จะทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมในอนาคต และสังคมจะใช้ช่องทางอื่นที่เหมาะสมกว่าแทน

- ควรเปิดอิสระให้คนอื่นมาทำงานในพื้นที่ระหว่างแดน (ระหว่างหน่วยงานอื่น กับ ป.ป.ช.) ที่อยู่นอกกรอบของตัวเอง ให้เกิดกระบวนการจัดการพื้นที่ระหว่างแดน หากสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องการให้เกิดความเชื่อมั่นกับภาคเอกชน ให้ลองหากระบวนการจัดการร่วมกันระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. กับตลาดหลักทรัพย์ หรือหาความร่วมมือกับสภาอุตสาหกรรม หรือกับผู้ที่มีโดนคดีความของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้หาว่าเป็นเพราะอะไรเขาถึงต้องจ่ายได้โต๊ะ ให้เอามาถอดบทเรียน ซึ่งเรื่องนี้ทำไม่ได้โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เอง (เพราะสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหนึ่งในผู้เล่นของเกมนี้) แต่จะทำได้โดยมหาวิทยาลัยที่ทำเรื่องธรรมาภิบาล หรือนักศึกษารุ่นใหม่ที่ไม่อยู่ในห่วงโซ่การกระทำผิด เหมือนโค้ช หรือคนดู ที่จะสามารถวิจารณ์ผู้เล่นในสนามได้อย่างที่จะมองเห็นได้รอบด้าน

ภาคประชาสังคม/NGOs

➤ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

- รับข่าวผ่านทางโทรทัศน์ ในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับความสนใจในสังคม และผ่านทางโซเชียลมีเดียซึ่งเป็นช่องทางที่ทำให้ได้อัพเดทข้อมูลได้ง่าย แต่ในรายละเอียดเชิงลึกยังคงต้องเข้าไปหาข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

➤ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ช่องทางสื่อสารที่จะผ่านไปสู่ตลาดทุน คือ มืองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับการทุจริตในตลาดทุนอยู่แล้ว คือ IOD ก็น่าจะส่งข่าวไปทางหน่วยงาน IOD ซึ่งจะเป็นผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสารในตลาดทุนมากที่สุด และอีกส่วนคือ สมาคมบริษัทจดทะเบียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ CAC (โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption “CAC”) ที่ทำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน

➢ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- สำนักงาน ป.ป.ช. ทำการสื่อสารไปสู่ประชาชนน้อยเกินไป และเป็นการสื่อสารในวิถีของราชการที่บอกแต่ว่า แจ้งแล้วนะ ในขณะที่สื่อหรือใครที่ต้องการเข้าไปดูข้อมูลแล้วดูไม่ได้หรือหาข้อมูลไม่ได้ก็จะโจมตีสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งจะถูกโจมตีซ้ำ ๆ อย่างนั้น เพราะสำนักงาน ป.ป.ช. ทำงานภายใต้กรอบราชการที่ไม่คิดว่าต้องอธิบายอะไรมาก กล่าวคือสำนักงาน ป.ป.ช. สื่อสารแต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แต่ไม่อธิบายถึงวิธีการหรือกระบวนการอื่น ๆ ทำให้เกิดการโจมตีจากสื่อ หรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการข้อมูลละเอียด ๆ ทำให้ภาพของสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่เคยดูดีขึ้นเลย

- ควรต้องมีการสื่อสารในวงกว้าง (Mass Media) เกี่ยวกับผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ว่าสามารถช่วยลดการทุจริตคอร์รัปชันได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าสื่อสารได้ไม่ทั่วถึง ก็ควรจะต้องส่งข้อมูลผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนอย่างทีกล่าวข้างต้นผ่านช่องทาง CAC

➢ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- การให้ข่าว หรือการชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นข่าวในสังคม ต้องมีการชี้แจงอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงในสังคม เช่น โครงการ ACT ที่กลุ่มคนในตลาดทุนพอจะเคยได้ยิน

- ดัชนีความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใสของประเทศ (Country Ranking) ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่น แต่ไม่ทราบว่าเกี่ยวข้องกับงานของสำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่ แต่คิดว่าน่าจะเป็นหนึ่งในองค์กรหลาย ๆ องค์กร ที่จะช่วยกันทำเรื่องนี้

- ในส่วนของประชาชน ประชาชนจะรู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. ในมุมของผู้จับคนโกงเอามาลงโทษ แต่ในความจริงบทบาทของ ป.ป.ช. มีความซับซ้อนอยู่มากที่ประชาชนไม่เข้าใจ ดังนั้นเมื่อ สำนักงาน ป.ป.ช. จับคนโกงมาลงโทษไม่ได้ ประชาชนก็จะผิดหวัง ในขณะที่สำนักงาน ป.ป.ช. ต้องทำงานภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างเข้มงวด ซึ่งประชาชนไม่รับรู้ไม่เข้าใจและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้วย

- ความโปร่งใส/ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งระดับกลางและระดับบน ทั้งในส่วนคณะกรรมการ และข้าราชการประจำ

➢ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- คาดหวังให้เป็นองค์กรอิสระได้จริงในทุกกระบวนการ โดยเฉพาะเรื่องความอิสระจากทางการเมือง และระบบการทำงานต้องไม่อยู่ในระบบราชการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวให้สมกับที่เป็นองค์กรอิสระ ควรปรับกฎกติกาบางอย่างที่บังคับหรือขัดขวางการทำงานของตัวเองอยู่ เช่น คดีคอร์รัปชันไม่ต้องมีหลักฐานชัดเจนเหมือนคดีอาญา เพียงแต่มีเหตุให้เชื่อได้ว่าการคอร์รัปชันก็สามารถนำเข้าสู่การเป็นคดีได้ คือสามารถขอเอกสารหลักฐานรายการบัญชีย้อนหลังเพื่อดูเส้นทางการเงิน การขอเอกสารข้อมูล/การดักฟัง การขอข้อมูลในอีเมลได้เลย แต่ถ้ามีระเบียบที่ลอคตัวเองว่าต้องมีหลักฐานชัดเจนก่อนจึงจะทำอะไรได้ แบบนี้ก็ทำงานลำบาก

• คาดหวังว่าคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนต้องรวดเร็วและทำทันที ทั้ง ๆ ที่มีกฎหมายบังคับว่าต้องทำคดีให้จบใน 2 ปี ไม่เกิน 3 ปี แต่ในความจริงก็ยังทำไม่ได้เลย (มีคดีจำนวนมาก มหาศาลที่ยังจบไม่ได้ใน 3 ปี ทำให้เกิดข้อสงสัยว่าเกิดการเป่าคดีจำนวนมาก) ซึ่งกฎระยะเวลานี้ เป็น ป.ป.ช. เองที่ยอมรับว่าสามารถทำได้ เมื่อยอมรับว่าสามารถใช้ระยะเวลาทำงานแต่ละคดีไม่เกิน 3 ปี ก็ควรจะต้องทำให้ได้

➤ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

• การทำงานด้าน Anti-Corruption จำเป็นต้องทำงานร่วมกันทั้งกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เกี่ยวกับการไม่ให้-ไม่รับสินบน และควรต้องทำงานร่วมกันทั้งองคาพยพ เพราะมันจะส่งผลต่อการได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินธุรกิจได้ หากยังไม่สามารถปราบปรามเรื่องการทุจริตได้ แนะนำให้ทำเรื่อง Awareness และในเรื่อง Watch Dog หรือควรรณรงค์เรื่องการป้องกันการทุจริตไปประยุกต์ใช้กับกรอบเรื่อง SDGs (Sustainable Development Goals) ของภาคธุรกิจเอกชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับภาคธุรกิจได้ง่ายและทำให้เกิดประสิทธิภาพดีกว่าการสื่อสารแบบตัวใครตัวมัน

• ควรทำงานเชิงรุกมากกว่านี้ ควรลงพื้นที่อย่างรวดเร็วที่สุดเมื่อเกิดเหตุ และทำให้เกิดการรับรู้ในวงกว้างเหมือนคดีเสาไฟกินรี ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนชอบและอยากเห็น แนะนำให้ส่งเจ้าหน้าที่ระดับเลขาธิการฯ ซึ่งมีจำนวนมาก (หลักสิบท่าน) ลงพื้นที่ไปดูแลคดีที่ประชาชนให้ความสนใจทันที

• ควรต้องจัดการเรื่องการปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียนอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนเรื่องการเปิดโปงการทุจริตได้จริง ซึ่งเรื่องนี้เป็นเงื่อนไขสำคัญของการเปิดเรื่องทุจริต ถ้าแก้ไขเรื่องนี้ไม่ได้ การปราบปรามการทุจริตย่อมไม่เกิดขึ้นแน่นอน

• คณะกรรมการ ป.ป.ช. ควรมีความหลากหลายของบุคลากรที่จะมาเป็นคณะกรรมการฯ ควรจะมีนักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ และผู้ที่มีความรู้ในภาคประชาชน ซึ่งต้องมีที่มาที่ส่งาามมากกว่าปัจจุบัน

สื่อมวลชน

➤ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

• สื่อมวลชนจะเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ของส่วนงานประชาสัมพันธ์อยู่แล้ว จึงได้รับข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มนี้ เป็นข้อมูลทุกอย่างที่สำนักงาน ป.ป.ช. มีการเผยแพร่

• ส่วนช่องทางอื่น ๆ ที่ได้รับข้อมูล คือ อีเมลของสำนักข่าว และอีเมลส่วนตัวของผู้สื่อข่าวเอง

➤ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

• ควรทำการแจ้งข้อมูลผ่านสื่อมวลชน และสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด โดยเฉพาะข่าวที่เป็นคดีที่สำนักงาน ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดแล้ว สื่อจะสนใจอยากเอาไปเผยแพร่ต่อ โดยที่สำนักงาน ป.ป.ช. ต้องให้เนื้อหา/ข้อมูลอย่างละเอียด ส่วนวิธีการเขียนข่าว สื่อจะเอาไปปรับเองให้ประชาชนอ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น

- การแจ้งข้อมูลผ่านสำนักข่าวต่าง ๆ จะได้รับความสนใจจากกลุ่มประชาชนที่ติดตามอ่านข่าวของสำนักข่าวนั้น ๆ เป็นประจำ ซึ่งคิดว่าดีกว่าการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการเองที่อาจจะมิได้ติดตามไม่มาก

- ควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้ช่องทางในการแจ้งเบาะแสการทุจริตที่สะดวกเข้าถึงง่าย เพราะประชาชนระดับรากหญ้าจะเป็นผู้ที่พบเจอเรื่องทุจริตในพื้นที่จริง เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการทุจริตของหน่วยงานท้องถิ่น จะช่วยให้เกิดการตรวจสอบได้ทุกพื้นที่

➢ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรจัดทำ Press ข่าว ในการสรุปงานแถลงข่าวของคณะกรรมการฯ ทุกครั้ง เพื่อจะได้มีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนมากกว่าให้ผู้สื่อข่าวไปหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง

- ปัจจุบันที่มีสถานการณ์การระบาดของ โควิด -19 ได้ปรับให้เป็นการแถลงข่าวออนไลน์ แต่พบปัญหาว่า เสียงเบา หรือเสียงพูดไม่ชัด ทำให้ได้รับรายละเอียดข่าวไม่ครบถ้วน

- กรณีที่มีการประชุมเกี่ยวกับการลงนาม MOU กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำ Press ข่าวยู่แล้ว ควรเชิญผู้สื่อข่าวไปร่วมฟังการประชุมมากกว่าจะส่ง Press ข่าวให้ภายหลัง เพราะได้ข้อมูลน้อยเกินไป และผู้สื่อข่าวสนใจไปร่วมประชุมด้วยมากกว่ารอรับข่าว

➢ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- การพิจารณาคดีอย่างตรงไปตรงมา
- ประสิทธิภาพในการทำคดี ที่รวดเร็ว ครบถ้วน และได้มาตรฐานเดียวกันทุกคดี
- ความสามารถในการตอบข้อซักถามของสื่อมวลชน กรณีที่มีการแถลงข่าวของคณะกรรมการฯ หรือโฆษก

- ความโปร่งใสของผู้บริหารระดับสูง และที่ปรึกษาของผู้บริหารฯ ที่อยู่ในคณะกรรมการฯ ตลอดจนบุคลากรภายในสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องไม่มีคดีความ หรือถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

➢ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- คาดหวังว่าประชาชนควรเข้าถึงสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ง่ายกว่านี้ เพื่อให้เป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริงหากได้รับความเดือดร้อน และคิดว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ป.ป.ช. มากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม

- สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด ควรทำงานเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ให้ประชาชนอยากเดินเข้าไปหา ไปแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เจอในพื้นที่ และควรมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตรวจสอบในพื้นที่ตัวเองอย่างเต็มที่ ไม่ใช่รอรับคำสั่งจากส่วนกลางอย่างเดียว

- การทำคดีควรมีบรรทัดฐานเดียวกันทุกคดี มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

➢ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำลังดำเนินการอยู่ โดยเฉพาะคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ไม่ควรรอให้คดีถึงที่สุดแล้วจึงมาแถลง เพราะจะใช้เวลานานหลายปี ถึงเวลานั้นประชาชนก็ไม่สนใจ หรือลืมแล้วว่าคดีเป็นอย่างไร ส่งผลกระทบอะไรต่อสังคม

- ควรปรับปรุงระบบการทำงาน จากเดิมที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ทุกพื้นที่ต้องส่งเรื่องเข้าไปที่สำนักงาน ป.ป.ช. กลาง เพื่อพิจารณาก่อนว่าเรื่องใดควรจะส่งกลับไปให้พื้นที่สอบสวนเอง หรือเรื่องใดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กลาง จะดำเนินการเอง ทำให้มีเรื่องรอพิจารณาเป็นจำนวนมากอยู่ที่สำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลางเป็นคอขวด ซึ่งส่งผลให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทำได้ล่าช้า ควรปรับให้ สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัดสามารถสืบข้อเท็จจริงเบื้องต้นได้ทันที และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางให้สำนักงาน ป.ป.ช. ในพื้นที่ดำเนินการได้ก็สามารถนำข้อมูลซึ่งสืบหาตั้งแต่เบื้องต้นมาใช้ได้ทันทีจะรวดเร็วมากขึ้น

กลุ่มที่เคยติดต่อและ/หรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

➤ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน ป.ป.ช. ในปัจจุบัน

- ได้รับการแจ้งข่าวสารในที่ประชุม อบต. ประชุมอำเภอ และป้ายประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ราชการ ส่วนช่องทางออนไลน์ได้รับผ่านกลุ่มไลน์ชมรม STRONG และจากเพจของสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด

➤ แนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้มีการรับรู้/รู้จัก บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- การสื่อสารให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ข้อมูล ควรขึ้นป้ายคัดเอาท์ตามที่ชุมชน เช่น หน้าตลาด บริเวณสี่แยก หน้าโรงพยาบาล หรือสถานที่ราชการระดับท้องถิ่น โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งเบาะแสการทุจริต เช่น “หากพบเห็นการทุจริต ให้โทรสายด่วนของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่หมายเลข XXX” และควรทำป้ายติดอย่างถาวร

- ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใหญ่บ้านได้ใช้สื่อสารกับลูกบ้าน

- ควรทำการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุก ให้ประชาชนรู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีความสำคัญกับประชาชนอย่างไร หรือประชาชนมีความสำคัญกับงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างไร เหตุผลที่ประชาชนต้องให้ความร่วมมือหรือแจ้งเบาะแสคืออะไร

- ต้องสื่อสารเรื่อง สิทธิของปชช. ในการขอดูเอกสารของหน่วยราชการ ว่าสิ่งนั้นมันถูกต้องหรือไม่ ตามกฎหมายประชาชนมีสิทธิตรวจสอบอะไรได้บ้าง เพื่อให้เห็นความสำคัญของการทำหน้าที่ตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพราะเงินที่เอาไปใช้ในหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นเงินภาษีของประชาชนทั้งนั้น

➤ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรทำ MOU กับ กกต. ในการร่วมกันทำงาน เพราะ กกต. มีศูนย์ประสานงานระดับชุมชนทุกแห่ง และถือเป็นงานเฝ้าระวัง/ป้องกันการทุจริตเหมือนกัน เพียงแต่เป็นการทุจริตคนละเรื่องเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามในการทำงานของ กกต. เป็นการเอื้อประโยชน์ให้เกิดความโปร่งใสในการเลือกตั้ง ซึ่งผู้สมัครทุกคนมักจะให้ความร่วมมือดีมาก เพราะหวังประโยชน์ในการเลือกตั้ง คือ มีความโปร่งใสในการเลือกตั้ง ก็จะคอยสอดส่องดูแลเต็มที่ ในขณะที่การทุจริตที่จะส่งเรื่องให้สำนักงาน ป.ป.ช. นั้น อาจจะไม่เห็นตัวเองได้ประโยชน์อะไร ก็อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือเท่ากับ กกต.

- ควรทำแผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังการทุจริตในพื้นที่ เรื่องที่เกี่ยวกับชาวบ้านที่ชาวบ้านสามารถช่วยดูแลได้ โดยฝากแผ่นพับนี้ให้กับชมรมสตรีตรงนำไปใช้งานได้ จะช่วยเผยแพร่ข้อมูลได้เร็วมากขึ้น

- สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด ควรไปลงพื้นที่ร่วมกับชมรม STRONG เพื่อทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระดับชุมชน จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และความสนใจให้กับชาวบ้านได้ ชาวบ้านจะฟังเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. มากกว่า ดีกว่าให้ชมรม STRONG ลงพื้นที่ไปหน่วยเดียว

➢ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือไม่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ความครอบคลุมในการดำเนินคดีทุจริตตั้งแต่เรื่องใหญ่ระดับประเทศ จนถึงเรื่องเล็กน้อยระดับชุมชน เช่น การหาประโยชน์จากที่สาธารณะหรือที่ทางเท้า

- มีการดำเนินงานจริงจัง

➢ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ในอนาคต

- คาดหวังให้มีการทำงานเชิงรุกมากกว่าตั้งรับ หรือรอให้มีคนมาแจ้งเท่านั้น

- คาดหวังให้มีจำนวนเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการสอดส่องดูแลเรื่องทุจริต

- ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการปกป้องผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแส เพราะปัจจุบันนี้ยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจน และตัวผู้แจ้งเบาะแสมักถูกคุกคามจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในพื้นที่อยู่เสมอ

➢ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ประชาชนไม่ได้ประโยชน์อะไรจากการแจ้งเบาะแส การต้องแจ้งตัวตนทำให้ประชาชนไม่กล้าแจ้งเบาะแส เพราะกลัวเรื่องความปลอดภัย สำนักงาน ป.ป.ช. ควรรับเรื่องที่แจ้งเข้ามาโดยไม่ต้องถามข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้ง จะทำให้ประชาชนไม่ลังเลที่จะเข้ามามีส่วนร่วม เพราะประชาชนสามารถเป็นหูเป็นตาให้ได้ และไม่มีส่วนได้ประโยชน์จากโครงการใด ๆ ของหน่วยงานรัฐ จึงควรให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่านี้

- กรณีคดีที่เป็นเรื่องระดับท้องถิ่นหรือคดีเล็ก ๆ ควรต้องมีการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ถูกร้องเรียนด้วยเมื่อถูกตัดสินว่ามีความผิดจริง เพราะปัจจุบันสำนักงาน ป.ป.ช. ทำเพียงแค่ ปราบหรือตักเตือนเท่านั้น ต้องสั่งปรับเงิน สั่งรื้อถอน หรือดำเนินคดี เพื่อให้คนทำผิดเข็ดหลาบ ไม่ใช่แค่ตักเตือนหรือแจ้งให้แก้ไขแล้วคนทำผิดยังนิ่งเฉย หรือรื้อถอนให้บางส่วนเท่านั้น และไม่ได้ถูกลงโทษอะไร ทำให้ผู้กระทำผิดยังลอยนวลต่อไป

- จิตอาสา ควรได้ค่าตอบแทนในการทำงาน อย่างคณะกรรมการชมรม STRONG (ประธาน รองประธาน และกรรมการคนอื่น ๆ รวม 15 คน) เฉพาะกรณีที่เชิญมาฟัง หรือร่วมกิจกรรมที่สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัดขอความร่วมมือให้ไปร่วมงาน ให้แค่น้ำดื่ม/กาแฟ แต่ไม่มีค่ารถให้มาร่วมงาน การไม่ให้ค่าตอบแทน จะทำให้สมาชิกซึ่งมีงานประจำขาดรายได้ และยังต้องใช้เงินตัวเองมาจ่ายค่าน้ำมันรถ ทำให้ไม่มีใครอยากมา และเรื่องนี้เป็นปัญหาทำให้สมาชิกชมรมหายหน้าไปเรื่อย ๆ ควรดึงงบประมาณจากเงินที่ใช้จัดกิจกรรม ที่มีหลักหมื่นบาทนั้น มาจ่ายเป็นค่าน้ำมันรถให้สมาชิกที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ควรให้ได้สมน้ำสมเนื้อ เช่น ผู้ที่อยู่ในอำเภอไกล ๆ ควรจะให้ 500-700 บาท ส่วนอำเภอใกล้ ๆ ก็ให้ 200-300 บาท เป็นต้น

• ควรจัดให้มีพื้นที่เป็นหลักแหล่งของชมรม STRONG ประจำจังหวัด เพื่อใช้เป็นศูนย์ประสานงาน (อาจจัดห้องทำงานเล็ก ๆ ที่อยู่ในสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด) เพื่อให้มีสมาชิกชมรมมานั่งประจำเพื่อรับเรื่องหรือทำงานของชมรม เหมือนศูนย์ดำรงธรรมที่มีบริการทุกจังหวัด และควรให้คำรถ/ค่าเดินทางแก่คนที่มาเข้าเวร หรือสามารถรวมเป็นเงินเดือนให้เจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อมาช่วยทำเอกสาร หรือเขียนหนังสือร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปให้สำนักงาน ป.ป.ช. ทำงานต่อได้ทันที เพื่อให้ชมรม STRONG มีชีวิต ไม่ใช่เป็นเพียงแค่อีชอมรม จะได้สามารถขับเคลื่อนสังคมได้จริง ๆ

4.2.2 สรุปผลการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในภาพรวม

กลุ่ม	การรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.
ประชาชน (เยาวชน)	- รู้จากข่าว/คดีทุจริต ค้ายา ขายของป่า และการตรวจสอบทรัพย์สิน - บางรายรู้จักโครงการ “โตไปไม่โกง”
ประชาชน (วัยทำงาน)	- รู้จากข่าว/คดีทุจริต เรื่องใกล้ตัว/คดีดังๆ - เข้าใจว่าทำเรื่องปราบปราม และตรวจสอบทุจริต แต่ไม่ทราบว่าทำเรื่องปลูกจิตสำนึก
ภาคเอกชน/นักธุรกิจ	- รู้จากข่าวคดีทุจริต และการตรวจสอบหน่วยงานรัฐ เช่น คดี GT200 คดีจำนำข้าว คดีบอส - เป็นองค์กรอิสระ ตรวจสอบ ปราบปราม และป้องกันทุจริต แต่ไม่ทราบว่าทำเรื่องปลูกจิตสำนึก - หลีกเลี่ยงการทำคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล

กลุ่ม	จุดเด่น ป.ป.ช.	จุดด้อย ป.ป.ช.
ประชาชน (เยาวชน)	☺ ทำการปราบปรามทุจริตข้าราชการ ☺ ตรวจสอบทรัพย์สินนักการเมือง/ข้าราชการ	☹ บางคดีคลุมเครือ ไม่มีข้อเท็จจริงที่เชื่อได้ ☹ หลีกเลี่ยงทำคดีเกี่ยวกับรัฐบาล
ประชาชน (วัยทำงาน)	☺ เป็นองค์กรอิสระเดียวที่สามารถตรวจสอบหน่วยงานภาครัฐ	☹ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่โปร่งใส เพราะบางคดีรอด เช่น คดีนาฬิกา คดีบอส
ภาคเอกชน	☺ มีอิสระและอำนาจในการตรวจสอบทุกหน่วยงาน	☹ เลือกรับทำบางคดี ☹ คณะกรรมการไม่ได้มาจากประชาชน

กลุ่ม	ความคาดหวัง	ข้อเสนอแนะ
ประชาชน (เยาวชน)	- ให้ที่มาของคณะกรรมการ มีความโปร่งใส	- แจ้งความคืบหน้าคดีอย่างต่อเนื่อง - ข้อมูล/หลักฐานการชี้มูลความผิดต้องชัดเจน น่าเชื่อถือ
ประชาชน (วัยทำงาน)	- แจ้งความเคลื่อนไหวของคดี - คณะกรรมการมาจากประชาชน - รับทำทุกคดี (ทั้งใหญ่และเล็ก)	- มีรายงานละเอียดเมื่อคดีสิ้นสุด - ปลูกฝังจิตสำนึกตั้งแต่เด็ก - เข้าถึงชุมชนผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน
ภาคเอกชน	- ทำคดีอย่างสมเหตุสมผล แจ้งข้อมูลให้รู้ สม่ำเสมอ และต้องชัดเจน - เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องให้ทุกคนเข้าถึงข้อมูลได้	- สื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ - ข้อมูลในเว็บไซต์ต้องไม่ซับซ้อน ให้เข้าถึงง่าย - จัดทำแหล่งรวมข้อมูลให้อยู่ในจุดเดียว

ประเด็น	กลุ่มหน่วยงานภายใน สำนักงาน ป.ป.ช.
วิธีสื่อสารของ ป.ป.ช.	- เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางตัวเองเน้นช่องทาง online -ทุก platform - ส่งข้อมูลให้สื่อ/นักข่าวที่มี contact เน้นสื่อสารกับสื่อมวลชน กับสื่อสารภายในองค์กร - ยังไม่มีแผนทำสื่อกับประชาชนโดยตรง
ช่องทางสื่อสารอื่น	- รายการวิทยุ 3 รายการ (วิทยุรัฐสภา/ วิทยุชุมชน 2 รายการ) - วารสารสุจริตราย 3 เดือน - สนับสนุนการทำรายการโทรทัศน์โดยกองทุน ป.ป.ช. - ส่งข่าวให้สำนักพิมพ์ต่าง ๆ แต่ไม่ได้ซื้อพื้นที่ข่าว - การแถลงข่าวไม่แน่นอน (ไม่มีเวลาประจำ) - มีหนังสือรวมคดีน่าสนใจ 10 คดี/เล่ม ออกทุก 2 ปี - จัดกิจกรรมวันต่อต้านทุจริตสากล จัดทั้งส่วนกลางและภูมิภาค (ปีละครั้ง)
ช่องทางที่ไม่ได้ทำ	- ไม่มีสื่อแผ่นพับ และป้ายบิลบอร์ด
ข้อมูลที่เผยแพร่	- เป็นข้อมูลบัญชีทรัพย์สิน ข่าววิจัย การให้ความรู้ - งานที่เผยแพร่ ได้แก่ งานตรวจสอบทรัพย์สินหนี้สิน มากที่สุดเพราะมีข้อมูลมาก รองลงมาเป็นงานป้องกัน ส่วนงานปราบปรามมีน้อยที่สุด เพราะได้ข้อมูลมายาก
ข้อจำกัดในการทำงานด้านการสื่อสาร	- หน่วยงานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลคดีปราบ/การชี้มูลความผิด ได้เอง ต้องได้อนุมัติจากคณะกรรมการ เป็นกฎหมายมาตรา 36 จึงไม่มีความสม่ำเสมอในการออกข่าว - ไม่มีโฆษกที่มาจากคณะกรรมการ ที่จะให้ข้อมูลได้เลยไม่ต้องรอมติคณะกรรมการ - ข้อมูลทางคดี เป็นที่สนใจของสังคมแต่มีข้อจำกัดทั้งเรื่องมาตรา 38 และความกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่อคดี และต้องรอมติคณะกรรมการอนุมัติให้แถลงข่าว จึงอาจล่าช้า หรือข้อมูลที่น่าสนใจกลับไม่ให้แถลง - ความคืบหน้าทางคดีทุกคดีมีแต่ผู้ร้องเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ แต่ถ้าให้ ป.ป.ช. เสนอข้อมูลเองคงยากเพราะมีข้อมูลจำนวนมาก และยังต้องขึ้นกับมติคณะกรรมการ
ข้อเสนอแนะ	- ปรับระบบการทำงานด้านสื่อสารองค์กรให้ได้เข้าถึงข้อมูลด้านปราบฯ เพื่อจะได้เลือกข้อมูลน่าสนใจมาใช้ได้เลย (เป็นคนของ ป.ป.ช. แต่เข้าถึงข้อมูลไม่ได้ ขณะที่นักข่าวหลุดออกไปก่อนไม่รู้แหล่งข่าวคือใคร) - ให้มีโฆษกประจำจังหวัด หรือประจำภูมิภาค เพื่อแถลงข่าวที่เกิดในท้องถิ่น แต่ต้องแม่นยำกฎหมาย/มีแนวทางในการแถลง

4.2.2.1 ผลการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำแนกรายกลุ่ม

กลุ่มประชาชนวัยเยาวชน

➢ การรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.

- รับรู้จากข่าวเกี่ยวกับการทุจริต ค้ายาเสพติด ตรวจสอบหนี้สิน
- ข่าวที่น่าสนใจติดตาม คือ ข่าวของรัฐบาล นักการเมือง หรือเรื่องที่ประชาชนได้รับ

ผลกระทบ

- รู้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปราบปรามการทุจริต และการตรวจสอบ

ทรัพย์สินของข้าราชการ/ รัฐบาล

- มีบางรายรู้ว่า สำนักงาน ป.ป.ช. มีการปลูกฝังจิตสำนึก ให้กับ ประชาชน เช่นโครงการ “โตไปไม่โกง” โดยเข้ามาจัดโครงการที่สถานศึกษา

- ข้อมูลที่ต้องการรับรู้ คือ การตรวจสอบการใช้งบประมาณของรัฐบาล และการตรวจสอบการใช้งบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ

- ช่องทางรับข้อมูลที่สะดวกคือช่องทางออนไลน์ เช่น เพจอีจัน ไทยรัฐ เป็นต้น

➢ จุดเด่นของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- ทำหน้าที่ปราบปรามการทุจริต และตรวจสอบทรัพย์สินของข้าราชการ/นักการเมือง

➢ จุดด้อยของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- เลือกทำบางคดี ที่เห็นเป็นข่าวไม่ค่อยถูกดำเนินคดี

➢ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- ความเป็นธรรม คือ รับเรื่องร้องเรียนจากทุกฝ่าย ไม่เลือกข้าง
- ความโปร่งใส เป็นเรื่องที่ตรวจสอบได้ยาก

➢ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

- คณะกรรมการ ป.ป.ช. ควรมีที่มาที่โปร่งใส
- ควรให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของคดีที่กำลังดำเนินการ

➢ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ข้อมูลที่เผยแพร่ ควรเสนอข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่ปกปิดข้อมูล สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

- ข้อมูล หลักฐานในการชี้มูล ต้องชัดเจน น่าเชื่อถือมากกว่านี้

- ควรมีแหล่งข้อมูลที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา โดยให้เข้าถึงข้อมูลได้ทางเว็บไซต์

- ควรเปลี่ยนรูปแบบในการปลูกฝังจิตสำนึกให้เยาวชน จาก “โตไปไม่โกง” เป็น “ข้าราชการตรวจสอบได้”

- ควรทำการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาไว้ที่ช่องทางสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ประชาชนสามารถตรวจสอบ หรือเข้าไปดูข้อมูลเองได้

- ข้อมูลที่สื่อสารออกมา ควรมีการย่อข้อมูลให้กับประชาชนเพื่อให้อ่านเข้าใจได้ง่าย

กลุ่มประชาชนวัยทำงาน

➤ การรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.

- ส่วนใหญ่รู้จักจากการรายงานข่าวเรื่องการทุจริตต่าง ๆ โดยเฉพาะการทุจริตในหน่วยงานราชการ โดยรับข่าวจากสื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ (เฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์)

- ประชาชนสนใจสำนักงาน ป.ป.ช. เพราะเป็นองค์กรอิสระ ที่สามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำงานของข้าราชการระดับสูง รวมถึงนักการเมือง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และการตรวจสอบงบประมาณ เช่น ข่าวทุจริตเสาไฟฟ้า อบต.ราชาเทวะ คดีรถดับเพลิง คดีจำนำข้าว เป็นต้น

- ช่องทางการรับข่าวสารทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ เช่น วอยซ์ทีวี /เนชั่นทีวี/ไทยรัฐ/ไทยพีบีเอส/ข่าวสด/รายการคุณจอมขวัญ

- ลักษณะข่าวที่สนใจคือ ข่าวที่เป็นคดีดัง เกี่ยวข้องกับคนมีชื่อเสียง หรือคดีที่มีก่อความเสียหายมาก และข่าวที่เป็นเรื่องใกล้ตัว

➤ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ทุกคนรู้ว่า สำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่หลักคือ การปราบปรามการทุจริต ตรวจสอบทุจริต โดยรู้จากข่าว แต่ไม่ทราบว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ทำเรื่องการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก ซึ่งเห็นว่าการปลูกจิตสำนึกเป็นสิ่งที่ควรทำ และควรเริ่มปลูกฝังกันตั้งแต่เด็ก

- เมื่อต้องการให้การปลูกฝัง หรือการสร้าง ความเข้าใจของ ปปช กับชุมชน ควรเริ่มที่การลงไปร่วมกิจกรรมกับคนในชุมชน และการมีกิจกรรมต่างๆ กับทางชุมชน

➤ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

- ควรแจ้งข้อมูลความเคลื่อนไหวของประเด็นข่าว หรือข่าวที่มีการฟ้องร้องไปแล้ว หน่วยงานได้รับช่วงต่อ และการทำงานขั้นตอนต่อไปคืออะไร

➤ จุดเด่นของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- เป็นหน่วยงานอิสระ ทำหน้าที่ตรวจสอบการทุจริต คอร์รัปชัน คนโกง

➤ จุดด้อยของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. มาจากการสรรหา ทำให้คิดได้ว่าเป็นพวกพ้องเดียวกันกับทางภาครัฐ ทำให้บางกรณีไม่ถูกดำเนินคดี และหลุดไปโดยมีข้อกังขาในสังคม เช่น คดีนาฬิกา

➤ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ความโปร่งใสคือ การเป็นองค์กรอิสระ ที่ต้องไม่มีการแทรกแซง ที่มาของคณะกรรมการต้องโปร่งใส (แต่ปัจจุบันดูเหมือนไม่โปร่งใส) และต้องมีการชี้แจงถึงความคืบหน้าของคดี

➤ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- คณะกรรมการต้องมาจากประชาชน
- ควรทำทุกคดี ไม่เลือกทำแค่บางคดี
- สื่อสารความคืบหน้าเกี่ยวกับคดีให้กับประชาชนทราบ
- ให้ความคุ้มครองให้กับผู้แจ้งและพยานอย่างจริงจัง
- เมื่อคดีสิ้นสุด ควรมีเอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับคดีให้ประชาชนทราบ

กลุ่มภาคธุรกิจเอกชน

➤ การรับรู้/รู้จัก สำนักงาน ป.ป.ช.

• ส่วนใหญ่รู้จักจากการรายงานข่าวเรื่องการทุจริตต่าง ๆ และการตรวจสอบหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข่าว เครื่องตรวจหาวัตถุระเบิด (GT 200 Alpha) คดีจำนำข้าว คดีกระชังแดง เป็นต้น

• ข่าวที่ทำให้สนใจคือ เรื่องที่เป็นคดีระดับประเทศ เช่น คดีจำนำข้าว คดีเสาไฟฟ้าของ อบต. ราชเทวะ เป็นต้น

• ข้อมูลที่ต้องการรู้ ได้แก่ การปราบปรามทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐ การจัดซื้อวัคซีน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางรับแจ้งเบาะแสการทุจริตที่เชื่อถือได้เมื่อส่งเรื่องไปแล้วได้รับการดูแลหรือได้ตรวจสอบจริง

• ช่องทางรับข้อมูลที่สะดวก คือ ช่องทางออนไลน์ และการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ ต้องเข้าถึงได้ง่าย ลดความซับซ้อนในการเข้าถึงข้อมูล แต่ช่องทางออฟไลน์ก็ยังคงควรมีอยู่ทั้งทางโทรศัพท์และวิทยุ

➤ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

• ทุกคนรู้ว่า สำนักงาน ป.ป.ช. ทำหน้าที่หลักคือ การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต แต่ไม่รู้ว่ามีหน้าที่ด้านปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก

➤ ความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

• ควรแจ้งข้อมูลความเคลื่อนไหวของประเด็นข่าว หรือข่าวที่มีการฟ้องร้องไปแล้ว หน่วยงานใดรับช่วงต่อ และการทำงานขั้นต่อไปคืออะไร

➤ จุดเด่นของ สำนักงาน ป.ป.ช.

• เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจมากสามารถเข้าถึงข้อมูล หรือตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้ทุกแห่ง

➤ จุดด้อยของ สำนักงาน ป.ป.ช.

- ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่ได้มาจากประชาชน
- ไม่กล้าตรวจสอบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล (มีการเลือกทำคดี)

➤ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

- ความโปร่งใสคือ การเป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง และไม่ใช่นุ่นเชิดของ

รัฐบาล

- ความเป็นธรรมคือ ดำเนินคดีกับทุกฝ่าย ทุกระดับ
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ควรมีช่องทางที่เชื่อมข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง เป็นศูนย์รวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และต้องทำให้เข้าถึงได้ง่าย
 - ควรเพิ่มช่องทางและความถี่ในการให้ข้อมูลที่จะสื่อสารกับประชาชน หรือให้จ้างบริษัทเอกชนเพื่อทำการประชาสัมพันธ์แทนที่จะทำเอง เพราะภาคเอกชนจะมีวิธีการทำ PR ที่แตกต่างจากหน่วยงานของรัฐ และน่าจะสามารถทำการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่องมากกว่า
 - ที่มาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องมีความโปร่งใส
 - ควรส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อแจ้งข้อมูลทุจริต

กลุ่มหน่วยงานภายในสำนักงาน ป.ป.ช.

- บทบาทหน้าที่ในการให้ข้อมูล/สื่อสารประชาสัมพันธ์
 - สำนักงาน ป.ป.ช. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในทุกภารกิจงาน โดยการป้องกันฯ จะนำเสนอประมาณ 25% ของข่าวทั้งหมด เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดเผยทรัพย์สิน หนี้สิน ซึ่งมีข้อมูลจำนวนมาก แต่ในส่วนงานด้านปราบปรามฯ มีการนำเสนอข้อมูลน้อยกว่างานอื่น ๆ เนื่องจากต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการฯ ก่อน จึงจะนำข้อมูลไปแถลงได้ ซึ่งขัดต่อความคาดหวังของสังคมที่ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลด้านนี้อย่างสม่ำเสมอ
 - ในส่วนของสำนักสื่อสารองค์กร ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในเกี่ยวกับจำนวนคดี หรือการชี้มูลความผิดในแต่ละวงประชุม ที่จะสามารถหาข้อมูลเองเพื่อนำมาเผยแพร่ จำเป็นต้องรอให้มีการอนุมัติและส่งเรื่องมาให้ทำการเผยแพร่ได้
 - ข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรา 36 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์คือ การห้ามเปิดเผยข้อมูลคดีในชั้นที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จึงทำให้สังคมมองว่า ไม่ค่อยรายงานความคืบหน้าคดี ทำงานล่าช้า เป็นหน่วยงานที่เข้าถึงข้อมูลยาก ประชาชนเริ่มมีความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช.และสำนักงาน ป.ป.ช. ลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิกฤติศรัทธาความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กรในอนาคต
 - ปัจจุบันไม่มีคณะกรรมการฯ ท่านใด รับผิดชอบที่เป็นโฆษกในการแถลงข่าวคดีความต่าง ๆ ทำให้ความน่าสนใจของข้อมูลที่แถลงลดน้อยลงไปมาก เนื่องจากไม่สามารถตอบข้อซักถามของนักข่าวได้ในทันที กรณีที่เกี่ยวข้องกับข้อห้ามในกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลในคดี ซึ่งคณะกรรมการฯ ที่อยู่ในวงประชุมเท่านั้น ที่จะทราบว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลได้มากน้อยเท่าใด
 - ช่องทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. ใช้สื่อสารค่อนข้างหลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook, Line official ของสำนักงาน ป.ป.ช.และ Application ที่พัฒนาโดยสำนักงานป้องกันทางทุจริต ซึ่งมีลิงค์ข้อมูลกับสื่อ Twitter @PR NACC และ YouTube (PR NACC)

- สำหรับช่องทางออนไลน์ มีวารสารสุจริต (ราย 3 เดือน) ข่าวสารแจกบุคลากรภายในสำนักงาน ป.ป.ช. และรายการวิทยุ 3 รายการ ส่วนแผ่นพับข่าวป้องกัน และป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลางแจ้งไม่มีการผลิตแล้วเพราะมองว่าเป็นสื่อเก่า แต่ยังสามารถอัปโหลดแผ่นพับเก่า ๆ ได้ในเว็บไซต์ของสำนักงานฯ
 - สื่อโทรทัศน์ มีกองทุน ป.ป.ช. สนับสนุนให้จัดทำสื่อเกี่ยวกับข้อมูลการทำความผิดใหญ่ ๆ ในอดีต โดยสื่อที่ได้รับทุนสนับสนุน เช่น ช่อง อสมท. เนชั่น ไทยรัฐ เป็นต้น ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ ทางสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ได้ซื้อพื้นที่ข่าวเอง เพียงแต่ส่งข่าวไปให้ แล้วแต่ทางหนังสือพิมพ์จะลงข่าวให้หรือไม่
 - สื่อกิจกรรม เช่น รางวัล “ซื่อสะอาด” ให้กับสื่อมวลชนในสาขาต่าง ๆ การประกวดสื่อต่อต้านการทุจริต และการจัดงานวันต่อต้านการทุจริต (9 ธันวาคม)
 - กลุ่มเป้าหมายหลักในการส่งข้อมูลคือ กลุ่มสื่อมวลชน และบุคลากรภายในสำนักงาน ป.ป.ช. โดยแต่ละเดือนจะมีเอกสารข่าวให้นักข่าวเดือนละ 22 ข่าว (รวมการตั้งโต๊ะแถลง และเอกสารข่าว)
- ข้อที่ต้องการปรับปรุงในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- สำนักสื่อสารองค์กรมีหน้าที่สนับสนุนทุกหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ต้องการข้อมูล หรือต้องการให้เผยแพร่ข้อมูล แต่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลในงานปราบปรามได้เอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่สังคมมีความต้องการให้สื่อสาร จึงควรปรับระบบการบริหารงานสื่อสารฯ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพื่อค้นหาข้อมูลหรือข่าวที่น่าสนใจนำไปใช้เสนอข่าวต่อสังคมได้ทันทางที่
 - กระบวนการออกข่าวของสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องผ่านหลายขั้นตอนกว่าจะมีการอนุมัติให้แถลง หรือให้ข่าวออกไปได้ แต่บางกรณีเกิดข่าวรั่วออกไปก่อนที่จะมีการแถลง ทำให้ข่าวซ้ำ เมื่อโฆษกออกมาแถลงซ้ำกว่าข่าวที่หลุดออกไป ทำให้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร จึงควรปรับระบบการออกข่าวให้กระชับรวดเร็วขึ้น และแหล่งข่าวที่ส่งข่าวออกไปก่อนการแถลงข่าวคือใครต้องมีมาตรการป้องกันอย่างไร
 - การประชาสัมพันธ์ต้องรวดเร็ว เท่าทันสถานการณ์ สามารถชี้แจง แถลงข่าว หรืออธิบายสร้างความเข้าใจกับสาธารณะได้ ทั้งในสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่องค์กรและสถานการณ์ที่เป็นคุณกับองค์กร โดยในสถานการณ์ที่มีผลกระทบ ต้องชี้แจงโดยเร็ว ต้องอธิบายกระบวนการทำงานให้สังคมเกิดความเข้าใจตรงกัน สำหรับสถานการณ์ที่เป็นคุณกับองค์กร ต้องมีกลยุทธ์การนำเสนอหรือพาดหัวข่าวที่น่าสนใจ และขยายความประเด็นที่ต้องการสื่อสารในเนื้อหาของข่าว โดยมีประเด็นที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
 - ควรอนุญาตให้ท้องถิ่นสามารถแถลงข่าวได้เอง เมื่อเกิดคดีในพื้นที่ตัวเอง (ผ่านกระบวนการอนุมัติแล้ว) โดยผู้อำนวยการประจำสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด หรือกรณีที่เกี่ยวข้องด้านข้อกฎหมายในการแถลงข่าว/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคดี อาจมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค เป็นผู้แถลง จะทำให้ได้ข่าวทุกภูมิภาค ไม่ต้องรอแต่ข่าวของส่วนกลางอย่างเดียว

- ควรมีระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. รองรับในการกำหนดบุคคล เพื่อเป็นโฆษกคณะกรรมการ ป.ป.ช. และโฆษกสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งจะเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน อย่างเป็นทางการ มีความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนและสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงาน ป.ป.ช.
- พัฒนากฎระเบียบเพื่อให้สามารถรองรับการเปิดเผยข้อมูลคดีโดยเฉพาะเรื่องที่อยู่ ระหว่างดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และพัฒนาระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับฐานข้อมูลคดีให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ได้สะดวกรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 3.86 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 77.3 อยู่ในเกณฑ์ “มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก” ซึ่งมีคะแนนสูงกว่าผลการสำรวจฯ ในปี 2563 ที่ผ่าน มา ที่ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม เท่ากับ 3.33 คะแนน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.6 อยู่ในเกณฑ์ “มีความเชื่อมั่นปานกลาง” สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความคิดเห็นว่า สำนักงาน ป.ป.ช. มีผลงานในการทำงานที่เห็นได้ชัดเจนมากขึ้น จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในปัจจุบัน มีข่าวเกี่ยวกับการดำเนินคดี ผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริต หรือข่าวการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองให้ ประชาชนได้รับรู้มากขึ้น

ผู้มีส่วนได้เสียมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งประกอบด้วย 17 ข้อย่อย ใน 5 ภารกิจงาน ในสัดส่วนร้อยละ 50 ขึ้นไป เกือบทุกประเด็น ยกเว้น “การสร้างเครือข่ายสนับสนุน การต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จัดพอเพียงต้านทุจริต” (ร้อยละ 49.3) “การประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)” (ร้อยละ 45.2) และ “การให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ” (ร้อยละ 41.3) ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง เช่น กลุ่มชมรม STRONG กลุ่มที่ต้องทำการประเมิน ITA และกลุ่มที่มีความสนใจขอบริการด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. จึงมีสัดส่วนผู้ที่รับรู้ในจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่พบว่า กลุ่มที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสำนักงาน ป.ป.ช. เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่ม ภาคเอกชน จะมีการรับรู้เพียงผิวเผิน คือรับรู้ว่ามีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามการทุจริต แต่ไม่รู้ รายละเอียดของภารกิจงานแต่ละด้าน แตกต่างจากกลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs และกลุ่ม เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีความใกล้ชิดกับสำนักงาน ป.ป.ช. มากกว่า โดยเนื้องานที่มีร่วมกัน

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.80 คะแนน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 76.0 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจค่อนข้างมาก” แต่เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง กับความพึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเด็น (ต่ำกว่า 0.37-0.05 คะแนน) แม้ว่าคะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจค่อนข้างมาก” ในทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.79-3.85 คะแนน) แต่ผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังต่อสำนักงาน ป.ป.ช. สูงในระดับ “คาดหวังมาก” (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.17-4.29)

ภาพลักษณ์ที่ผู้มีส่วนได้เสียเห็นว่าเหมาะสมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ใน 5 อันดับแรก ได้แก่ “เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ” (4.06) “มีความซื่อสัตย์” (4.03) “มีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ” (3.95) “มีความเป็นธรรม” (3.94) และ “มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้” (3.90) ส่วนภาพลักษณ์ที่ได้คะแนนความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ เป็นองค์กรอิสระ และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (3.75 เท่ากัน) แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ “มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก” ทั้ง 7 ภาพลักษณ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่ผู้มีส่วนได้เสียยังเห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานที่จะปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่ว่าผู้มีส่วนได้เสียมีตำแหน่งใหญ่ระดับใดจะต้องได้รับการตรวจสอบ และยังคงมีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. มากเป็นอันดับต้น ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นโดยรวมสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ “การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย” “ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิดจนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้” และ “การดำเนินคดีปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริงและการชี้มูลความผิดคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต” ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของภารกิจงานด้านปราบปรามการทุจริต สอดคล้องกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. คือ ผลงานด้านปราบปรามการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่สามารถดำเนินคดีได้กับบุคคลทุกระดับเท่าเทียมกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. คือ ปัจจัยด้าน “การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.” “การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้” และ “การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)”

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้รับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมด้านการปราบปรามการทุจริต ในระดับ “พึงพอใจ และเชื่อมั่น ค่อนข้างมาก” (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.86 และความเชื่อมั่นเท่ากับ 3.87)

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสียมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. มากกว่าร้อยละ 50.0 ในเกือบทุกภารกิจงาน โดยมี 3 ภารกิจงานจากทั้งหมด 17 ภารกิจที่มีการรับรู้ร้อยละ 41.3-49.3 ซึ่งจัดว่ามีระดับการรับรู้ที่มากพอสมควร เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ที่พบในการสำรวจครั้งนี้เพียงร้อยละ 26.1 สะท้อนถึงความพยายามในการดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้กับประชาชนทั่วไปที่แม้ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ยังได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่/ภารกิจงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน) ซึ่งเป็น 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่อย่างไรก็ตามสำนักงาน ป.ป.ช. ยังคงต้องปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีความครอบคลุมทั่วถึงประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชนท้องถิ่น และเน้นการนำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นประเด็นที่ประชาชนทุกกลุ่มให้ความสนใจ ส่วนวิธีการสื่อสารไปสู่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มนั้นยังไม่มีการศึกษาในการสำรวจครั้งนี้ เนื่องจากการสำรวจที่เน้นการประเมินระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหลัก

ทั้งนี้ มีข้อควรปรับปรุงในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์จำแนกรายภารกิจงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ตามผลการสำรวจการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงใจ และความเชื่อมั่น เป็นดังนี้

1. ภารกิจด้านป้องกันการทุจริต ควรเพิ่มการสื่อสารในประเด็น “การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชุมชน STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต” “การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน” และ “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)”

2. ภารกิจด้านปราบปรามการทุจริต ควรเพิ่มการสื่อสารในประเด็น “การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ในประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเปิดเผยได้” และ “มีการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย”

3. ภารกิจด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ควรเพิ่มการสื่อสารในประเด็น “การดำเนินการไต่สวน/วินิจฉัย ในคดีทุจริต/ร่ำรวยผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ” และ “การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี”

4. การกิจด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก ควรเพิ่มการสื่อสารในประเด็น “การปลูกฝังวิถีคิด แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม” และ “การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

ผู้มีส่วนได้เสียมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในเกณฑ์ “พึงพอใจค่อนข้างมาก” ทั้งในภาพรวมและรายกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.48-3.83 คะแนน) โดยกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs และกลุ่มสื่อมวลชน เป็น 2 กลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.48 และ 3.64 คะแนนตามลำดับ) ซึ่งเป็นเป็นปกติของสองกลุ่มนี้ที่จะมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานในระดับสูงและมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตามยังมีผู้ที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่เล็กน้อย (ร้อยละ 9.0) ในภารกิจงานด้านปราบปรามการทุจริตเป็นหลักเนื่องจากเป็นภารกิจงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีทุจริตต่าง ๆ ที่เป็นที่สนใจของสังคม เช่น คดีนาฬิกาหูลู หรือคดีบอส เป็นต้น ซึ่งแม้จะเป็นคดีใหญ่และสังคมยังมีความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. แต่เมื่อพิจารณาทุกภารกิจงานที่มีค่อนข้างมากแล้วถือว่าสำนักงาน ป.ป.ช. มีการดำเนินงานในภาพรวมเป็นที่น่าพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมองว่า แม้จะมีประเด็นการดำเนินคดีบางกรณีที่ค่าน้ำความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่บ้าง แต่สำนักงาน ป.ป.ช. ยังถือเป็นองค์กรอิสระองค์กรหนึ่งและองค์กรเดียวที่สามารถเข้าไปตรวจสอบการทุจริตในหน่วยงานราชการได้ทุกแห่ง หมายถึง ยังเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้

ส่งผลให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในเกณฑ์ “เชื่อมั่นค่อนข้างมาก” เช่นเดียวกัน โดยเป็นกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs ที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดเช่นเดียวกับระดับคะแนนความพึงพอใจ ในขณะที่กลุ่มประชาชนวัยทำงานมีความเชื่อมั่นสูงที่สุด สอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่กลุ่มประชาชนวัยทำงานเห็นว่าสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ สูงกว่าภาพลักษณ์อื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม สำหรับการเพิ่มระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ยังต้องพึ่งพากระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นหลัก เนื่องจากข้อมูลการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนใหญ่เป็นความลับ แต่การที่ประชาชนไม่ได้รับรู้ข้อมูลใด ๆ เลย ย่อมทำให้ถูกมองได้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ทำงาน หรือทำงานล่าช้า ซึ่งย่อมจะไม่เป็นผลดีต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ว่าแง่มุมใด จึงควรเร่งหาวิธีหรือระบบใหม่ ๆ สำหรับวางแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และตรงตามความสนใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ซึ่งไม่ควรสื่อสารแบบเดียวกันแล้วหวังผลให้เกิดการรับรู้ทุกกลุ่ม ทั้งนี้ การสื่อสาร อาจหมายรวมถึงการจัดทำคลังข้อมูลที่น่าสนใจและสำนักงาน ป.ป.ช. สามารถแสดงข้อมูลได้ เพื่อให้ผู้สนใจเข้ามาค้นคว้าหรือศึกษาเพิ่มเติมได้เองอีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการสื่อสารข้อมูลที่ส่งให้กับสำนักข่าวต่าง ๆ

ในส่วนของการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ในครั้งนี้เป็นปีแรกที่เริ่มมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนนี้ (การสำรวจความเชื่อมั่นตั้งแต่ปี 2558 – 2563 ไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้) แม้จะเป็นการจัดประชุมออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ โควิด-19 ทำให้ไม่สามารถจัดประชุมแบบพบตัวกันได้ ทำให้เป็นข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้นในเชิงของการได้ถกประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากการสนทนากลุ่มแบบพบตัว อย่างไรก็ตามจากการสนทนากลุ่มแบบการประชุมออนไลน์ยังคงได้มุมมองใหม่ ๆ ของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ที่จะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่อไปในอนาคตได้

ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 7 กลุ่ม กลุ่มละ 2 ราย รวมเป็น 14 ราย แม้จะเป็นจำนวนที่น้อยแต่ถือเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในปีที่สอง (การสำรวจความเชื่อมั่นตั้งแต่ปี 2558-2561 ไม่มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนปี 2563 มีระบุว่าเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 30 ราย แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 5 ราย แต่การรายงานผลยังไม่มีรายละเอียดเท่าที่ควร) แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพไม่ได้มุ่งที่จะได้ข้อมูลปริมาณมากเพื่อให้เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง แต่มุ่งที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกในส่วนที่การสำรวจเชิงปริมาณยังไม่สามารถทำได้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ถือว่าได้ข้อมูลที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับที่น่าพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

จากผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วนยังมีความเชื่อมั่น เชื่อถือ การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/NGOs สื่อมวลชน และกลุ่มผู้ที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ควรหลุดจากกรอบการทำงานในระบบราชการ ให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว และให้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เพราะการดำเนินงานของหน่วยงานราชการมีกรอบการทำงานที่แตกต่างกัน การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ยังมีขั้นตอนการทำงานภายใต้กรอบของแต่ละส่วนงานอีกด้วย ทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปได้ช้า รวมถึงกรณีที่ต้องประสานงานระหว่างองค์กร เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกัน (G2G) จะมีการดำเนินงานที่ช้ามากขึ้นเท่าตัว ด้วยเพราะติดกรอบการทำงานภายในของหน่วยงานรัฐเอง จึงควรปรับแนวทางการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวก่อน โดยการระดมความคิดร่วมกันของทุกหน่วยงานภายในสำนักงาน ป.ป.ช. ว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถลดขั้นตอน กระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนงานภายในมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกภารกิจมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรวดเร็ว รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการยกระดับความมั่นใจ และความเชื่อมั่นของทุกภาคส่วนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ อย่างเต็มที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ควรมีการดำเนินการตามภารกิจ ดังนี้

1) ด้านป้องกันการทุจริต/การปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก

1.1) ควรส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือเป็นพยาน และมีสิทธิรับเงินรางวัล เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในเบื้องต้น อีกทั้งยังเป็นการทำหน้าที่ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของชาติทางหนึ่ง และแสดงออกถึงการไม่สนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ

1.2) ควรขยายกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน โดยจัดให้มีอาสาพัฒนาในการเป็นหูเป็นตาในการแจ้งเบาะแสในทุกพื้นที่ เช่นเดียวกับอาสาพัฒนาชุมชนระดับตำบลละ 1 คน หรือ อสม. ทุกหมู่บ้าน จะได้ช่วยเป็นหูเป็นตาให้ได้ การสร้างกรอบความคิดในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐให้เกิดแก่ประชาชน การทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ต้องอาศัยการสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นระบบจากประชาชน กรณีใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมและทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรเผยแพร่เรื่องนั้นเป็นตัวอย่างให้สังคมได้รับรู้ เพื่อช่วยเปลี่ยนทัศนคติทางสังคม

1.3) การทำงานด้านการต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption) จำเป็นต้องทำงานร่วมกันหลายฝ่าย ทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เกี่ยวกับการไม่ให้-ไม่รับสินบน และต้องทำงานร่วมกันทั้งองคาพยพ เพราะจะส่งผลต่อการได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินธุรกิจได้ หากยังไม่สามารถปราบปรามเรื่องการทุจริตได้ ควรนำเรื่องการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) และ Watch Dog หรือเรื่องการป้องกันการทุจริตไปประยุกต์ใช้กับกรอบเรื่อง SDGs (Sustainable Development Goals) เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับภาครัฐกิจ

ได้ง่ายและทำให้เกิดประสิทธิภาพดีกว่าการสื่อสารแบบตัวใครตัวมัน ดังนั้นการแสวงหาความร่วมมือกับภาคเอกชนจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจและหาจุดร่วมกันในแนวทางการปฏิบัติงานตามกรอบของ SDGs ที่มีเป้าหมายร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในการลดการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ เพื่อประสิทธิผลในการป้องกันทุจริตในภาคเอกชนได้อย่างยั่งยืน

กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ โดยมุ่งเน้นเป้าหมายที่ 16 : ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิผลรับผิดชอบและครอบคลุมในทุกกระดับ (Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels) ซึ่งมีเป้าหมายย่อยที่ 16.5 คือ ลดการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ โดยที่มีตัวชี้วัด 2 ข้อ ได้แก่ ตัวชี้วัด 16.5.1 คือ สัดส่วนของบุคคลที่เคยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีการให้สินบนหรือถูกเรียกสินบนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐในช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา และตัวชี้วัด 16.5.2 คือ สัดส่วนขององค์กรธุรกิจที่เคยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีการให้สินบน หรือถูกเรียกสินบนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐในช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา

1.4) ควรทำงานเชิงรุกให้มีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบและเฝ้าระวังอย่างทันเวลา และทำให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง เช่น กรณีการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเสาไฟกินรี ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในช่วงเวลานี้

1.5) ควรทำแผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังการทุจริตในพื้นที่ และเป็นเรื่องที่ประชาชนสามารถช่วยดูแลสอดส่องได้ โดยกระจายแผ่นพับไปยังกลุ่มเครือข่าย STRONG-จิตพอเพียงต้านทุจริต เพื่อนำไปเผยแพร่หรือศึกษาต่อไปได้

2) ด้านปราบปรามการทุจริต

2.1) ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ให้มีการลดขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ยังคงมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้ในทุกเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้ ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย และควรมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา/เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

2.2) ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองพยานหรือการดูแลผู้แจ้งเบาะแส เนื่องจากมีความเห็นจากกลุ่มที่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ข้อมูลว่าเคยถูกคุกคามจากผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ที่ตนเองแจ้งเรื่องร้องเรียนไป และหากไม่เร่งแก้ไขเรื่องนี้จะส่งผลให้เกิดความกลัวจนไม่มีใครกล้าแจ้งเรื่องร้องเรียนอีกในอนาคต ส่วนในเรื่องการปฏิบัติงานในการดำเนินการไต่สวนคดีของสำนักงาน ป.ป.ช. มีการดำเนินงานอย่างระมัดระวังค่อนข้างมาก เพราะเป็นระบบการรวมศูนย์ ทุกขั้นตอนจะต้องย้อนกลับเข้ามาให้ส่วนกลางเป็นผู้ตัดสินใจ ทำให้เสียเวลาในขั้นตอนนี้มาก ทำอย่างไรจึงจะสามารถกระจายอำนาจ

การตรวจสอบออกไปสู่พื้นที่/เขต โดยอาจกำหนดระดับความรุนแรงของคดีว่าระดับใดควรจะจัดการเองได้ที่เขต หรือระดับใดต้องนำเข้าสู่ส่วนกลาง จะสามารถช่วยลดระยะเวลาการออกข้อได้มาก

3) ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

ควรพัฒนาระบบในการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน โดยเฉพาะกรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชีหรือจึงใจยื่นเท็จ ปกปิด ให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นในการตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินและหนี้สินได้อย่างเป็นระบบ

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

4.1) การเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเพื่อให้รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น: ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับ ให้หลากหลาย ทั้งการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์และการสื่อสารในพื้นที่ระดับชุมชน หมู่บ้าน ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น และควรสร้างกลุ่มใน Facebook ซึ่งอาจจะเปิดเป็นสาธารณะสำหรับข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยได้ ส่วนข้อมูลรายละเอียดเชิงลึก อาจจะต้องเข้ารหัสหรือให้เฉพาะคนที่สนใจอยากขอข้อมูลเพิ่มเติม และแอดมินเพจต้องน่าเชื่อถือ อาจเป็นตัวแทนของสำนักงาน ป.ป.ช. หรือตัวแทนของหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลในเพจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรส่งผ่านกลุ่ม STRONG-จิตพอเพียงด้านทุจริต ซึ่งมีกลุ่มภาคีร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น อสม. อสค. หรือกลุ่มสตรีต่าง ๆ โดยกลุ่มแม่บ้าน/กลุ่มสตรี สามารถเป็นหูเป็นตาให้กับชมรมได้ เพราะแม่บ้าน/สตรี มักจะได้ทำหน้าที่เป็นเหรียญให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ก็จะมีข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี ถ้าสามารถเข้าหากลุ่มสตรีได้ ทำให้เขาไว้วางใจชมรมได้ เขาจะกล้าแจ้งข่าว/ข้อมูลการทุจริตให้กับเราได้ โดยทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เน้นให้ข้อมูลความคืบหน้าของคดีโดยเฉพาะคดีที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในวงกว้าง รวมถึงผลการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

4.2) พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. การดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้ โดยการนำเสนอข้อมูลผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างเป็นระบบ ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนคดีที่กำลังดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มรับเรื่องร้องเรียน การสืบหาข้อเท็จจริง การสั่งฟ้อง จนกระทั่งมีการตัดสิน หรือคดีสิ้นสุด เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เห็นได้เป็นรูปธรรม ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ รายละเอียดของคดีที่ เริ่มต้นจากอะไร ทุจริตอย่างไร ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างไร ความคืบหน้าของคดีเป็นอย่างไร ดำเนินการถึงขั้นตอนไหน จนกระทั่งคดีสิ้นสุดแล้วเป็นอย่างไร เพราะเหตุใดจึงถูกตัดสินเช่นนั้น และมีบทลงโทษอย่างไร เป็นต้น การปฏิบัติงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ภายใต้ข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 (มาตรา 36) “...ห้ามมิให้มีการเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลรายงานและสำนวนการตรวจสอบ การสอบสวน การไต่สวน หรือการไต่สวนเบื้องต้น รวมทั้งบรรดาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ สอบสวน ไต่สวน หรือ ไต่สวนเบื้องต้นที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจนกว่าคณะกรรมการ ป.ป.ช.

จะได้พิจารณาและมีมติ ในเรื่องดังกล่าวแล้ว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการไต่สวนหรือไต่สวนเบื้องต้น ทั้งนี้ ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ” ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการนำข้อมูลในคดีต่าง ๆ มาเปิดเผย ทั้ง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ จึงควรปรับกฎระเบียบหรือค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถเปิดเผยความก้าวหน้าของการดำเนินการไต่สวนคดีโดยเฉพาะเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการได้ภายใต้ข้อจำกัดข้างต้น เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. และพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูลคดีให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.3) ควรกำหนดวันเวลาการแถลงข่าวที่แน่นอน เพื่อให้สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ มีตารางเวลารับข่าว/เผยแพร่ข่าวที่แน่นอน โดยสำนักงาน ป.ป.ช. อาจกำหนดให้มีการแถลงข่าวเดือนละครั้ง หรือสองเดือนครั้ง เช่น กำหนดการแถลงข่าวทุกวันที่ 5 เวลา 13.00 น. เป็นหมายกำหนดการแถลงข่าวที่แน่นอนเพื่อให้สื่อมวลชนทุกสำนักข่าว ส่งนักข่าวมาฟังทุกครั้งที่แถลง และควรจัดพิมพ์คำแถลง (Press ข่าว) ให้ด้วย เพื่อลดความผิดพลาดหากให้นักข่าวพิมพ์เนื้อหาข่าวเอง ซึ่งจะส่งผลให้มีสำนักข่าวที่เข้าถึงชาวบ้านได้ในวงกว้าง เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ เป็นต้น มาให้ความสนใจเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากปัจจุบันที่เน้นเฉพาะสำนักข่าวอิศรา ซึ่งมีผู้ติดตามเฉพาะกลุ่มที่สนใจเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันเป็นหลัก โดยควรจัดแถลงข่าวเกี่ยวกับคดีที่ศาลตัดสินแล้ว หรือคดีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูล หรือแม้แต่คดีที่กำลังดำเนินการอยู่ นี้ ถึงแม้จะมีข้อกำหนดว่าห้ามให้รายละเอียดเกี่ยวกับคดีที่ยังไม่สิ้นสุด แต่สามารถพูดถึงความคืบหน้าของคดีได้ว่ากำลังอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว เป็นกำหนดการแต่ไม่ใช้รายละเอียดในคดีซึ่งสามารถทำได้ นอกจากนั้นในการจัดการด้านการสื่อสารข้อมูลขององค์กร ควรมีระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดให้มีบุคคลเพื่อเป็นโฆษกคณะกรรมการ ป.ป.ช. และโฆษกสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจนอย่างเป็นทางการ มีความครบถ้วนถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันต้องรอให้มีมติของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ก่อน จึงจะนำเสนอข้อมูลหรือแถลงข่าวได้ ทำให้ถูกมองว่าทำงานล่าช้าหรือไม่ยอมเปิดเผยข้อมูล ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนและภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

4.4) เนื้อหาการนำเสนอ ควรนำเสนอให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ไปสู่ประชาชนทั่วไป ต้องปรับวิธีการและเนื้อหาที่จะสื่อสารให้สอดคล้องกับการดำรงชีวิตของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ยกตัวอย่าง การสื่อสารกับกลุ่มประชาชน หากใช้เนื้อหาที่ประชาชนไม่เข้าใจ หรือไม่เห็นว่าสิ่งที่รับรู้ นั้นเป็นประโยชน์แก่ตนเองอย่างไรแล้ว ย่อมไม่ทำให้เกิดการรับรู้ข้อความหรือเนื้อหาที่สำนักงาน ป.ป.ช. ตั้งใจจะสื่อได้ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาความเกี่ยวพันระหว่างบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. กับประชาชน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพราะเหตุใดประชาชนจึงควรรับรู้หรือให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ป.ป.ช. โดยในการปฏิบัติงานด้านป้องกันการทุจริต ควรมุ่งปลูกหรือปลูกจิตสำนึกประชาชนให้รับรู้พิษภัยของการทุจริตว่าเกิดผลเสียหายแก่ประเทศชาติอย่างไร และส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร ส่วนงานด้านการปราบปรามการทุจริต ต้องแสดงให้เห็นสังคมได้รับรู้ว่า ผู้ที่กระทำความผิดต้องถูกดำเนินคดี จำคุก หรือ

ยึดทรัพย์สินจริง ได้รับการลงโทษจริงจัง และในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ต้องสร้างความเข้าใจว่าเป็นมาตรการตรวจสอบผู้ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ซึ่งสามารถเปิดเผยข้อมูลได้

4.5) สำนักงาน ป.ป.ช. มีแหล่งข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจอยู่ในเว็บไซต์ www.nacc.go.th โดยทำการรวบรวมลิงก์ (Link) ข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในหมวด “คลังเครื่องมือป้องกันการทุจริต” มีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการตรวจสอบการใช้งบประมาณโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค รวมถึงข้อมูลของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต้องการรับรู้ แต่มองว่าไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้เองได้ หรือเคยเข้าไปค้นหาในเว็บไซต์แล้วแต่หาไม่พบ จึงควรเพิ่มการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ว่ามีบริการข้อมูลเหล่านี้อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และควรปรับ Key word ให้ค้นหาได้ง่ายกว่านี้

ในส่วนข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถสรุปความเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้ดังนี้

แผนภาพที่ 32 ประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. ควรปรับปรุงเร่งด่วน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

ข้อควรปรับปรุงเร่งด่วน	ประชาชน (เยาวชน)	ประชาชน (วัยทำงาน)	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ภาคเอกชน	NGOs	สื่อมวลชน	ผู้เคยติดต่อ/ ร่วมกิจกรรม
• ให้สื่อสารเรื่อง ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริต	✓	✓	✓			✓	✓
• ให้นำเสนอผลงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.		✓		✓	✓		
• ให้ข้อมูลการใช้งบประมาณท้องถิ่น	✓	✓					
• เน้นการสื่อสารออนไลน์	✓	✓	✓				
• เน้นการสื่อสาร 2 ทาง	✓				✓		
• การสื่อสารแต่ละกลุ่มต้องแตกต่างกัน			✓	✓			
• ให้จริงจังกับการปกป้องผู้ร้อง/ผู้แจ้ง			✓		✓		✓
• ความโปร่งใสของบุคลากรและที่มาของคณะกรรมการ		✓		✓	✓	✓	
• ให้เป็นที่พึง/ประชาชนเข้าถึงง่าย		✓				✓	
• ให้เป็นองค์กรอิสระได้อย่างแท้จริง				✓	✓		
• ต้องทำงานเชิงรุกมากกว่านี้						✓	✓

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาโครงการโดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การสำรวจวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการปรับ/หมุนเวียนพื้นที่สำรวจไปเรื่อย ๆ เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่บริการของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค ทั้ง 9 ภาค เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้อย่างทั่วถึง
2. การสำรวจวิจัยเชิงคุณภาพ ควรเพิ่มจำนวนตัวอย่างในการสำรวจกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากการสำรวจและสามารถนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานมาพัฒนาและปรับปรุงได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรนำเครื่องมือการวิเคราะห์เสียงจากช่องทางสื่อออนไลน์มาประกอบใช้ในการศึกษา เช่น การฟังเสียงจากภาคประชาชนในสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งการแท็กเพื่อนที่เราต้องการพูดถึงและความคิดเห็นผ่านทางโปรไฟล์ทางสังคมผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือบล็อกของสำนักงาน ป.ป.ช. (Social Listening) เพื่อให้ทราบถึงข้อคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนจากสื่อออนไลน์ในช่วงเวลาต่าง ๆ ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจที่เป็นข้อมูลออฟไลน์ ซึ่งจะทำให้สำนักงาน ป.ป.ช. สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น
4. ในการจัดสัมมนาทางวิชาการให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ควรมีการถ่ายทอดสดผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารได้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณะมากขึ้น รวมถึงสำนักงาน ป.ป.ช. จะได้รับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มประชาชนทั่วไปมากขึ้น และภายหลังจากการจัดสัมมนา ควรมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาและการจัดสัมมนา มาระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานที่จะสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป
5. ควรมีการขยายผลศึกษาแนวทางการดำเนินงานการสำรวจทั้งกลุ่มที่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. และกลุ่มที่ไม่รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช.

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรกฎ ทองชะโชค, จำนง แรกพินิจ, สุทธิพร บุญมาก และ ชีรพร ทองชะโชค. (2559). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้*. *สุทธิปริทัศน์*. 30(95) (กรกฎาคม - กันยายน 2559), 143-155.
- กันยา สุวรรณแสง. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กฤษณ์ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ และสาวิกา อุณหนันท์. (2548). *การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- คอลัมน์หมายเลข 7. (2564). *ดัชนีทุจริตไทยพุ่ง เสียหายมากกว่าภาพลักษณ์*. (ระบบออนไลน์). <https://news.ch7.com/detail/467917>. (1 พฤษภาคม 2564)
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ทางอาญา*. วารสารกระบวนการยุติธรรม ปีที่ 8 เล่มที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2558
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). *จิตวิทยาการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราภรณ์ สีขาว. (2536). *ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษา ระดับสูง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประจวบ อินออด. (2532). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ปัญญภรณ์ ศรีกุลชา. (2553). *การรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานบริการลูกค้า CAT กับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดชลบุรี*. งานวิจัยสาขาบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2552). *ความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กรภาครัฐ*. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ ประยุกต์. 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2552), 63
- เปลื้อง ณ นคร. (2564). *พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย อ.เปลื้อง ณ นคร*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-pleang/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%99>. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 เมษายน 2564).
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). *ดัชนีรับรู้ทุจริตปี 2563 ไทยติดอันดับ 104 ของโลก! ชี้เหตุคะแนนตก พบ “ปัญหา” รับสินบนและคอร์รัปชัน*. (ระบบออนไลน์). <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9640000009782>. (1 พฤษภาคม 2564)
- เพชร หาลาภ. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). *ความคาดหวังของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2558). *ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ห้างสรรพสินค้า*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ที่สุด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุข และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์. 2551. *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครการพิมพ์.
- สิริวรรณ อัครกุล. (2528). *ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีรฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press.
- Bernays, E. L. (1961). *Your Future in Public Relations*. New York: Richard Rosen Press, 128.
- Burke, C., Shawn, S., Dana, E. Lazzara, E.H., & Salas, E. (2007). *Trust in leadership: A multi-level review and integration*. The leadership Quarterly, 18, 606-632.
- Chung, Kae H.; and Leon G. Meggenson. (1981). *Organizational Behavior: Developing Managerial Skill*. New York: Harper & Row.
- Clay, R. (1988) *Chambers English dictionary*. Great Britain: bunay Suffolk.
- Cullen, Rowena. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. Library Trends. 49(Spring).
- Dietz, G. and D. N. Den Hartog (2006). "Measuring trust inside organizations". Personnel Review, 35(5), 557-588.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring customer satisfaction*. Menlo Parks, CA: Crisp Publications.
- Gilbert, J. & Tang, T. (1998). *An Examination of Organizational Trust Antecedents*. Public Personnel Management, 27(3), 321-338.
- Gillis, T. (2003). *More Than a Social Virtue; Public trust among organizations most valuable asset*, Communication World, 20(3), 10-12.
- Homby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. 6th ed. Oxford: Oxford University Press
- Interpersonal Trust in Close Relationships*. Journal of Marriage and Family, 42(3), 595-604.

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Kotler, P., & Armstrong. (2006). *Principle of marketing*. New Jersey: Pearson - Prentice Hall.
- Lewicki, R., McAllister, D., & Bies, R. (1998). *Trust and Distrust: New relationship and realities*,
The Academy of Management Review, 23(3), 438-458
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mayer, R. C.; Davis, J. H.; & Schoorman, F.D. (1995). *An integrative model of organizational trust*.
Academy of Management Review, 20(3), 709-734.
- Nguyen, N., Leclerc, A., & Leblanc, G. (2013). *The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty*. Journal of Service Science and Management, 6, 96-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of marketing 64, Spring: 12-40.
- Robinson, C., & Barlow, W. (1959). *Corporate image-fad or the real mccoys*. Public Relations Journal, 15(9), 10.
- Sako, M. (1992). *Price' Quality, And Trust: Inter-Firm Relations in Britain and Japan*.
Cambridge University Press, Cambridge.
- Wang, C. Y. (2010). *Service quality, perceived value, corporate image, and customer loyalty in the context of varying levels of switching costs*. Psychology & Marketing, 27(3), 252-262.

ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย
ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

**แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (แบบให้กรอกคำตอบเอง)**

รหัสแบบสัมภาษณ์ _____

ชุด QC ☐

คำชี้แจง	เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสำรวจนี้สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจการรับรู้ ความคิดเห็น และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ข้อควรปรับปรุงในการดำเนินงาน ทุกคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปประมวลผลทางสถิติในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสำรวจนี้ตามความเป็นจริง
	แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการติดต่อหรือมีส่วนร่วมทำงาน/กิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. และการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

คำชี้แจง : สำหรับท่านที่ประสงค์ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

- 1) โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่เป็นคำตอบ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
- 2) บางคำถาม ต้องการให้ท่านตอบเพียงคำตอบเดียว หรือสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ โปรดดูที่ท้ายข้อคำถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

P1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

P2. อายุ..... ปี

P3. การศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 2. มัธยมต้น ☐ 5.ปริญญาตรี
☐ 3. มัธยมปลาย/ปวช. ☐ 6. ปริญญาโทขึ้นไป

P4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไรเป็นหลัก (คำตอบเดียว)

- ☐ 1. เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ (กรุณาเลือกส่วนราชการของท่านในข้อ 1.1-1.4)
☐ 1.1) ราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค
☐ 1.2) ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง
☐ 1.3) ส่วนราชการอิสระตามรัฐธรรมนูญ
☐ 1.4) ส่วนท้องถิ่น
☐ 2. ทำงานในหน่วยงานภาคประชาสังคม/NGOs
☐ 3. สื่อมวลชน ☐ 8. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
☐ 4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 9. ลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. รับจ้างทั่วไป ☐ 10. แม่บ้าน/พ่อบ้าน (ไม่ได้ประกอบอาชีพหลัก)
☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 11. ว่างาน
☐ 7. เกษตรกร ☐ 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ระบบ: ปิดการถาม ถ้าอายุน้อยกว่า 15 ปี หรืออายุ 60 ปีขึ้นไป ในกลุ่มอาชีพ โค้ด 5-12

P5. โปรดระบุ จังหวัดที่อยู่ปัจจุบันของท่าน จังหวัด

P6. ท่านรู้จักชื่อหน่วยงาน “สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ” หรือ “สำนักงาน ป.ป.ช.” หรือไม่?

- ☐ 1. รู้จัก (ถามต่อข้อ P7) ☐ 2. ไม่รู้จัก (ข้ามไปถามข้อ P8-P9)

P7. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในแต่ละข้อความต่อไปนี้ที่ตรงกับความรู้ของท่าน

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
(1) ดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(2) ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(3) กำกับดูแลและป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้ง	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(4) กำกับดูแลการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายในการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(5) ไม่มีอำนาจในการไต่สวนเจ้าหน้าที่รัฐในคดีทุจริต หรือรื้อคดีผิด	☐ 1	☐ 2	☐ 99

P8. ท่านให้ความสนใจที่จะรับทราบข้อมูลในประเด็นใดของสำนักงาน ป.ป.ช. (เลือกได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต การต่อต้านการทุจริต และรู้จักแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับส่วนรวม
- ☐ 2. ด้านป้องกันการทุจริต โดยสร้างเครือข่ายและให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อต่อต้าน/ยับยั้งการทุจริต และเสนอแนวทางป้องกันการทุจริตในหน่วยงานรัฐ
- ☐ 3. ด้านปราบปรามการทุจริต โดยการตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ การบังคับใช้กฎหมาย ปราบปรามการทุจริตในภาครัฐและเอกชน
- ☐ 4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่รัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินฯ และวินิจัยในคดีทุจริต/ทำความเข้าใจต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ☐ 5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่/ภารกิจ ผลงาน และข้อมูลความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่ประชาชนสนใจ
- ☐ 6. ไม่มีข้อที่สนใจ (ปิดการถาม)

P9. ท่านสะดวกในการรับข้อมูลที่ท่านสนใจ ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- ☐ 1. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร
- ☐ 2. โทรทัศน์
- ☐ 3. วิทยุ
- ☐ 4. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์กลางแจ้ง
- ☐ 7. สื่อสังคมออนไลน์ โปรดระบุ → ☐ Facebook, ☐ Line, ☐ Twitter, ☐ E-mail, ☐ Web board
- ☐ 8. เว็บไซต์ ระบุ
- ☐ 9. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ☐ 10. ไม่ต้องการรับข้อมูล

คำถามหลัก

ส่วนที่ 2: ประสพการณ์การติดต่อหรือมีส่วนร่วมทำงาน/กิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. และการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

Q1. ท่านเคยติดต่อ หรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่

- ☐ 1. เคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรม (ถามต่อ Q2.)
☐ 2. ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม → **โปรดข้ามไปตอบข้อ Q4.**

Q2. ท่านเคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก
☐ 2. ด้านป้องกันการทุจริต
☐ 3. ด้านปราบปรามการทุจริต
☐ 4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน
☐ 5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

Q3. ท่านเคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. ในลักษณะใด (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ผู้ร้อง ☐ 6. ผู้ถูกร้องเรียน
☐ 2. จำเลย ☐ 7. ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
☐ 3. พยานบุคคล ☐ 8. ได้เข้าร่วมประชุมกับ สำนักงาน ป.ป.ช.
☐ 4. ผู้แจ้งเบาะแส ☐ 9. ได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านการป้องกันการทุจริต
☐ 5. ผู้ถูกกล่าวหา ☐ 10. เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง

Q4. จากข้อความต่างๆ ต่อไปนี้ ข้อใดเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ท่านรู้จัก หรือทราบว่ามีการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ (เลือกได้หลายคำตอบ)

1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก		
☐	1.1	การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต
☐	1.2	การส่งเสริมค่านิยมที่ดีเพื่อต่อต้านการทุจริต
☐	1.3	การปลูกฝังวิธีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม
2 ด้านป้องกันการทุจริต		
☐	2.1	การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต
☐	2.2	การเสนอมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตเพื่อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
☐	2.3	การดำเนินโครงการ ให้ความรู้ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต
☐	2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)
☐	2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล และปราบปรามการทุจริต เช่น แจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205, โครงการป้องกันทุจริตภาคประชาชน

3 ด้านปราบปรามการทุจริต		
☐	3.1	การบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การรวบรวมพยานหลักฐาน สอบสวน/ไต่สวน แสวงหาข้อเท็จจริง และส่งดำเนินคดี/ฟ้องร้อง
☐	3.2	การตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ
☐	3.3	การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ในประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเปิดเผยได้
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน		
☐	4.1	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส
☐	4.2	การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
☐	4.3	การดำเนินการไต่สวน/วินิจฉัย ในคดีทุจริต/ร่ำรวยผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.		
☐	5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.
☐	5.2	การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน
☐	5.3	การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ

Q5. ท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.และข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านช่องทางใด(เลือกได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร
- ☐ 2. โทรทัศน์
- ☐ 3. วิทยุ
- ☐ 4. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์กลางแจ้ง
- ☐ 5. แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 6. คำบอกเล่าจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก
- ☐ 7. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, E-mail, Web board ฯลฯ)
- ☐ 8. เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. (www.nacc.go.th)
- ☐ 9. เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 10. การแถลงข่าวของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 11. อื่น ๆ โปรดระบุ

Q6. ท่านต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ในด้านใดบ้าง?
(เลือกได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชนท้องถิ่น
- ☐ 2. นำเสนอเนื้อหาข่าวสารและภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- ☐ 3. นำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง
- ☐ 4. มีความถี่ในการแถลงข่าวผลงานอย่างเหมาะสม (โปรดระบุความถี่ที่ต้องการให้แถลงข่าว)
- ☐ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- ☐ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ☐ เดือนละ 1 ครั้ง
- ☐ 5. อื่น ๆ โปรดระบุ
- ☐ 6. ไม่มีข้อที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

Q7. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับ? (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ระดับคะแนน	พึงพอใจน้อยที่สุด ▶ พึงพอใจมากที่สุด				
ความพึงพอใจ	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Q8. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับใด? (โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = คาดหวังน้อยที่สุด และ 5 = คาดหวังมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
1 ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านการป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำความผิด จนสามารถราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร้ายแรงผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร้ายแรงผิดปกติ	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

Q9. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับใด? (โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)
(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

Q10. ในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ท่านรับรู้หรือเคยติดต่อ ท่านเคยพบอุปสรรค หรือปัญหาใดบ้างหรือไม่? หากมี โปรดระบุถึงอุปสรรค/ปัญหาที่ท่านพบ?

ไม่พบอุปสรรค หรือ ปัญหา	1	
พบอุปสรรค หรือปัญหา	2	ระบุ

Q11. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม ระดับใด? (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ระดับคะแนน	เชื่อมั่นน้อยที่สุด → เชื่อมั่นมากที่สุด				
ความเชื่อมั่น	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Q12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และเป็นมืออาชีพ ของสำนักงาน ป.ป.ช. ระดับใด?

ระดับคะแนน	เชื่อมั่นน้อยที่สุด → เชื่อมั่นมากที่สุด				
ความเชื่อมั่น	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Q13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด? (โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)
(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 5 = เชื่อมั่นมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านการป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 : ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

Q14. ท่านคิดว่าแต่ละข้อความต่อไปนี้ มีความเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของ “สำนักงาน ป.ป.ช.” ในระดับใด?
(โปรดให้คะแนนความคิดเห็นทั้ง 7 ข้อของภาพลักษณ์)

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม น้อยที่สุด —————> เหมาะสม มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
1. มีความซื่อสัตย์	1	2	3	4	5
2. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5
3. ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
4. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	1	2	3	4	5
5. มีความเป็นธรรม	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “มีความเป็นธรรม” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					
6. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					
7. เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					

Q15. ท่านมีความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น? (โปรดระบุคำตอบในทุกมิติ) กรณีไม่มีข้อเสนอแนะให้ระบุว่า “ไม่มี”

มิติ/ประเด็น	ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	
2. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ (ช่องทาง/ วิธี/ข้อมูลที่สื่อสาร)	
3. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	
4. การเข้าถึงประชาชนทุก กลุ่ม (ให้รู้จัก ป.ป.ช. มากขึ้น)	

ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

Q16. ท่านมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับใด?

ประเด็น	16.1 ระดับความพึงพอใจ					16.2 ระดับความเชื่อมั่น				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Q17. ท่านมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นการปราบปรามการทุจริต ในระดับใด? โดยที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมประกอบไปด้วย กระทรวงยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. ศาล องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 5 = พึงพอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด)

ประเด็น	17.1 ระดับความพึงพอใจ					17.2 ระดับความเชื่อมั่น				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. ความรวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. ความโปร่งใส	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. ความเที่ยงธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ขอบคุณสำหรับความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล

**แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ป.ป.ช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (แบบมีผู้สัมภาษณ์)**

รหัสแบบสัมภาษณ์ _____

ชุด QC ☐

แนะนำตัว	สวัสดีและแนะนำตัว ดิฉัน/ผมชื่อ ... เป็นพนักงานสัมภาษณ์ของบริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและวิจัยทางการตลาด ขณะนี้บริษัทฯ กำลังทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงใคร่ขอรบกวนเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถามสักครู่ โดยทุกคำตอบของท่าน ทางบริษัทฯ จะเก็บเป็นความลับ และจะนำไปประมวลผลทางสถิติในภาพรวมเท่านั้น
----------	---

➔ **พนักงานสัมภาษณ์บันทึกไควตา**

1. กลุ่มเป้าหมาย	
กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1
ภาคประชาสังคม/NGOs	2
กลุ่มสื่อมวลชน	3
ภาคเอกชน/นักธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	4
กลุ่มประชาชนวัยเยาวชน (อายุ 15-25 ปี)	5
กลุ่มประชาชนวัยทำงาน (อายุ 26-59 ปี)	6

2. พื้นที่สำรวจ	
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1 (ชัยนาท)	1
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 2 (ชลบุรี)	2
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 3 (ชัยภูมิ)	3
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 (หนองบัวลำภู)	4
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 5 (เชียงใหม่)	5
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 (พิจิตร)	6
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 7 (ราชบุรี)	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 8 (นครศรีธรรมราช)	8
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 (สตูล)	9
สำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)	10

คำถามคัดเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

P1. เพศ

- ☐ 1.ชาย ☐ 2. หญิง

P2. ปัจจุบันท่านอายุกี่ปี? ระบุ ปี (ปิดการสัมภาษณ์ ถ้าอายุน้อยกว่า 15 ปี)

P3. การศึกษาสูงสุด

- ☐ 1.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 2.มัธยมต้น ☐ 5. ปริญญาตรี
☐ 3.มัธยมปลาย/ปวช. ☐ 6. ปริญญาโทขึ้นไป

แสดงการวัด: อาชีพ

P4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไรเป็นหลัก (คำตอบเดียว)

- ☐ 1. เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ (*กรุณาเลือกส่วนราชการของท่านในข้อ 1.1-1.4*)
☐ 1.1) ราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค
☐ 1.2) ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง
☐ 1.3) ส่วนราชการอิสระตามรัฐธรรมนูญ
☐ 1.4) ส่วนท้องถิ่น
- ☐ 2. ทำงานในหน่วยงานภาคประชาสังคม/NGOs
- ☐ 3. สีมวลชน ☐ 8. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
☐ 4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 9. ลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. รับจ้างทั่วไป ☐ 10. แม่บ้าน/พอบ้าน (ไม่ได้ประกอบอาชีพหลัก)
☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 11. ว่างาน
☐ 7. เกษตรกร ☐ 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

พนักงานสัมภาษณ์: ปิดการสัมภาษณ์ ถ้าอายุ 60 ปีขึ้นไป ในกลุ่มอาชีพ โค้ด 5-12

P5. โปรดระบุ จังหวัดที่อยู่ปัจจุบันของท่าน จังหวัด

P6. ท่านรู้จักชื่อหน่วยงาน “สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ” หรือ “สำนักงาน ป.ป.ช.” หรือไม่?

- ☐ 1. รู้จัก ➔ ถามต่อข้อ P7 ☐ 2. ไม่รู้จัก ➔ ข้ามไปถามข้อ P8-P9

แสดงการวัด: บทบาทหน้าที่

P7. ท่านคิดว่าข้อความที่จะแสดงต่อไปนี้ เป็นบทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช. ใช่หรือไม่? (ถามทุกข้อ)

บทบาทหน้าที่	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
(1) ดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(2) ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(3) กำกับดูแลและป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้ง	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(4) กำกับดูแลการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายในการซื้อขายหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	☐ 1	☐ 2	☐ 99
(5) ไม่มีอำนาจไต่สวนเจ้าหน้าที่รัฐในคดีทุจริต หรือร่ำรวยผิดปกติ	☐ 1	☐ 2	☐ 99

พนักงานสัมภาษณ์: สัมภาษณ์ต่อโดยข้ามไปถามคำถามหลัก เมื่อตอบถูก 3 ข้อ หากผิดเงื่อนไขนี้ให้สัมภาษณ์ต่อข้อ P8-P9 และปิดการสัมภาษณ์

แสดงการวัด: บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

P8. ท่านให้ความสนใจที่จะรับทราบข้อมูลในประเด็นใดของสำนักงาน ป.ป.ช. (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต การต่อต้านการทุจริต และรู้จักแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับส่วนรวม
- ☐ 2. ด้านป้องกันการทุจริต โดยสร้างเครือข่ายและให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อต่อต้าน/ยับยั้งการทุจริต และเสนอแนวทางป้องกันการทุจริตในหน่วยงานรัฐ
- ☐ 3. ด้านปราบปรามการทุจริต โดยการตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ การบังคับใช้กฎหมายปราบปรามการทุจริตในภาครัฐและเอกชน
- ☐ 4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่รัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินฯ และวินิจฉัยในคดีทุจริต/ทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ☐ 5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่/ภารกิจ ผลงาน และข้อมูลความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่ประชาชนสนใจ
- ☐ 6. ไม่มีข้อที่สนใจ ➔ (ปิดการสัมภาษณ์)

P9. ท่านสะดวกในการรับข้อมูลที่ท่านสนใจ ผ่านช่องทางใดมากที่สุด (คำตอบเดียว)

- ☐ 1. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร
- ☐ 2. โทรทัศน์
- ☐ 3. วิทยุ
- ☐ 4. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์กลางแจ้ง
- ☐ 7. สื่อสังคมออนไลน์ โปรดระบุ ➔ ☐ Facebook, ☐ Line, ☐ Twitter, ☐ E-mail, ☐ Web board
- ☐ 8. เว็บไซต์ ระบุ
- ☐ 9. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ☐ 10. ไม่ต้องการรับข้อมูล

คำถามหลัก

ส่วนที่ 2: ประสพการณ์การติดต่อหรือมีส่วนร่วมทำงาน/กิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. และการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.

Q1. ท่านเคยติดต่อ หรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. หรือไม่

- ☐ 1. เคยติดต่อ หรือร่วมกิจกรรม → ถามต่อข้อ Q2.
- ☐ 2. ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม → ข้ามไปถามข้อ Q4.

แสดงการวัด: บทบาทหน้าที่ 5 ด้าน

Q2. ท่านเคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก
- ☐ 2. ด้านป้องกันการทุจริต
- ☐ 3. ด้านปราบปรามการทุจริต
- ☐ 4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน
- ☐ 5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

แสดงการวัด: ลักษณะที่เคยติดต่อ

Q3. ท่านเคยติดต่อหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับ สำนักงาน ป.ป.ช. ในลักษณะใด (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. ผู้ร้อง ☐ 6. ผู้ถูกร้องเรียน
- ☐ 2. จำเลย ☐ 7. ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
- ☐ 3. พยานบุคคล ☐ 8. ได้เข้าร่วมประชุมกับ สำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 4. ผู้แจ้งเบาะแส ☐ 9. ได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านการป้องกันการทุจริต
- ☐ 5. ผู้ถูกกล่าวหา ☐ 10. เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยตรง

แสดงการวัด: บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน ป.ป.ช.

Q4. จากข้อความต่างๆ ต่อไปนี้ ข้อใดเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ท่านรู้จัก หรือทราบว่ามี การดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ (ตอบได้หลายคำตอบ)

1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก		
☐	1.1	การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต
☐	1.2	การส่งเสริมค่านิยมที่ดีเพื่อต่อต้านการทุจริต
☐	1.3	การปลูกฝังวิธีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม
2 ด้านป้องกันการทุจริต		
☐	2.1	การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต
☐	2.2	การเสนอมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตเพื่อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
☐	2.3	การดำเนินโครงการ ให้ความรู้ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต

2 ด้านป้องกันการทุจริต (ต่อ)		
☐	2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)
☐	2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล และปราบปรามการทุจริต เช่น แจ้งเบาะแสผ่านสายด่วน ป.ป.ช. 1205, โครงการป้องกันทุจริตภาคประชาชน
3 ด้านปราบปรามการทุจริต		
☐	3.1	การบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การรวบรวมพยานหลักฐาน สอบสวน/ไต่สวน แสวงหาข้อเท็จจริง และส่งดำเนินคดี/ฟ้องร้อง
☐	3.2	การตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ
☐	3.3	การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ในประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเปิดเผยได้
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน		
☐	4.1	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส
☐	4.2	การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
☐	4.3	การดำเนินการไต่สวน/วินิจฉัย ในคดีทุจริต/ร่ำรวยผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.		
☐	5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.
☐	5.2	การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน
☐	5.3	การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ

แสดงการวัด: ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

Q5. ท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. และข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร
- ☐ 2. โทรทัศน์
- ☐ 3. วิทยุ
- ☐ 4. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์กลางแจ้ง
- ☐ 5. แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 6. คำบอกเล่าจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก
- ☐ 7. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, E-mail, Web board ฯลฯ)
- ☐ 8. เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. (www.nacc.go.th)
- ☐ 9. เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 10. การแถลงข่าวของสำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 11. อื่น ๆ โปรดระบุ

แสดงการวัด: ข้อเสนอแนะในการให้ข้อมูลข่าวสาร

Q6. ท่านต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ในด้านใดบ้าง?

(ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชนท้องถิ่น
- ☐ 2. นำเสนอเนื้อหาข่าวสารและภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- ☐ 3. นำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง
- ☐ 4. มีความถี่ในการแถลงข่าวผลงานอย่างเหมาะสม (โปรดระบุความถี่ที่ต้องการให้แถลงข่าว)
- ☐ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- ☐ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ☐ เดือนละ 1 ครั้ง
- ☐ 5. อื่น ๆ โปรดระบุ
- ☐ 6. ไม่มีข้อที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

แสดงการวัด: ระดับความพึงพอใจ

Q7. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับ? (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ระดับคะแนน	พึงพอใจน้อยที่สุด ▶ พึงพอใจมากที่สุด				
ความพึงพอใจ	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

แสดงการวัด: ระดับความคาดหวัง

Q8. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับใด? (โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = คาดหวังน้อยที่สุด และ 5 = คาดหวังมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
1	ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก					
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความคาดหวัง				
		1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

แสดงการวัด: ระดับความพึงพอใจ

Q9. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในระดับใด? (โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)
(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดี ร่ำรวยผิดปกติ	1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

Q10. ในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ท่านรับรู้หรือเคยติดต่อ ท่านเคยพบอุปสรรค หรือปัญหาใดบ้างหรือไม่? หากมี โปรดระบุถึงอุปสรรค/ปัญหาที่ท่านพบ?

ไม่พบอุปสรรค หรือ ปัญหา	1		
พบอุปสรรค หรือปัญหา	2	ระบุ	

แสดงการวัด: ระดับความเชื่อมั่น

Q11. จากที่ท่านรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน ป.ป.ช. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม ระดับใด? (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ระดับคะแนน	เชื่อมั่นน้อยที่สุด ▶ เชื่อมั่นมากที่สุด				
ความเชื่อมั่น	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Q12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และเป็นมืออาชีพ ของสำนักงาน ป.ป.ช. ระดับใด?

ระดับคะแนน	เชื่อมั่นน้อยที่สุด ▶ เชื่อมั่นมากที่สุด				
ความเชื่อมั่น	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Q13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในแต่ละประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด?
(โปรด ตอบทุกข้อ และทุกประเด็น)

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน: เมื่อ 1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 5 = เชื่อมั่นมากที่สุด)

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
1 ด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1	การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	1	2	3	4	5
1.2	การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2	3	4	5
1.3	การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
1.4	ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	1	2	3	4	5
2 ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1	การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต	1	2	3	4	5
2.2	การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5
2.3	การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	1	2	3	4	5
2.4	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	1	2	3	4	5
2.5	การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	1	2	3	4	5
2.6	ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	1	2	3	4	5
3 ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1	การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	1	2	3	4	5
3.2	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำความผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
3.3	การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด คดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจ่านาข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอน	1	2	3	4	5
3.4	บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
3.5	ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	1	2	3	4	5
4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1	การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
4.2	การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	1	2	3	4	5
4.3	การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดี ร่ำรวยผิดปกติ	1	2	3	4	5
4.4	ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	2	3	4	5
4.5	การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จจริง ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นระยะเวลา 5 ปี	1	2	3	4	5
4.6	การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	1	2	3	4	5
4.7	ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	1	2	3	4	5
5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5
5.2	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจ่านาข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	1	2	3	4	5
5.3	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับคดีและประชาชนได้รับรู้	1	2	3	4	5

การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.		ระดับความเชื่อมั่น				
		1	2	3	4	5
5.4	การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	1	2	3	4	5
5.5	ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 : ภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

แสดงการวัด: ระดับความคิดเห็น และภาพลักษณ์

Q14. ท่านคิดว่าแต่ละข้อความต่อไปนี้ มีความเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของ “สำนักงาน ป.ป.ช.” ในระดับใด?

พนักงานสัมภาษณ์: (ถามทุกข้อ) และถามเหตุผลเพิ่มเติมในข้อ 5-7

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม น้อยที่สุด → เหมาะสม มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
1. มีความซื่อสัตย์	1	2	3	4	5
2. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5
3. ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
4. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	1	2	3	4	5
5. มีความเป็นธรรม	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “มีความเป็นธรรม” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					
6. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					
7. เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง	1	2	3	4	5
เพราะเหตุใดจึงให้คะแนนภาพลักษณ์เรื่อง “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” ในระดับนี้? โปรดระบุเหตุผล					

แสดงการวัด: หัวข้อ (มิติ/ประเด็น) ที่ควรปรับปรุง

Q15. ท่านมีความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น?

(โปรดระบุคำตอบในทุกมิติ) กรณีไม่มีข้อเสนอแนะให้ระบุว่า “ไม่มี”

มิติ/ประเด็น	ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	
2. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ (ช่องทาง/วิธี/ข้อมูลที่สื่อสาร)	
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
4. การเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (ให้รู้จัก ป.ป.ช. มากขึ้น)	

ภาคผนวก ข.
ตารางการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ

ผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือหรือแบบสำรวจ

1. ความเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.988

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.988	27

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	3.82	0.956	0.840	0.988
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	3.97	0.946	0.866	0.987
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	3.87	1.030	0.853	0.988
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก	3.87	0.951	0.902	0.987
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต	3.83	0.923	0.858	0.988
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.84	0.933	0.840	0.988
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	3.70	1.040	0.886	0.987
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	3.78	1.021	0.853	0.988

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสมานสายด่วน ป.ป.ช. 1205	3.95	0.944	0.856	0.988
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	3.99	0.939	0.923	0.987
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.77	0.958	0.860	0.988
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	3.84	1.014	0.842	0.988
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	3.79	0.991	0.827	0.988
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	3.75	0.934	0.862	0.988
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	3.84	0.961	0.915	0.987
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	3.92	0.929	0.835	0.988
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐและคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	3.91	0.976	0.784	0.988
4.3 การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	3.79	0.937	0.847	0.988
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	3.77	0.930	0.878	0.987
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปิดกั้นของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จ ให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี	3.71	1.037	0.850	0.988

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	3.83	1.031	0.862	0.988
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	3.86	1.035	0.894	0.987
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.82	1.035	0.847	0.988
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือ คดีทุจริตเงินทอนวัดฯ	3.82	0.983	0.864	0.988
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	3.75	0.989	0.872	0.987
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	3.79	0.991	0.876	0.987
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.86	0.956	0.907	0.987

เมื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงจำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน ได้ผลการทดสอบดังนี้

1.1 ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.936

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	4

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการเยาวชนไทยไม่ลอกการบ้าน ไม่ลอกข้อสอบ (หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา)	3.72	0.934	0.820	0.926
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีค่านิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ เช่น โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.83	0.931	0.849	0.917
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการขัดกันของผลประโยชน์ หรือ การแยกแยะผลประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม	3.75	1.015	0.820	0.928
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก	3.73	0.931	0.914	0.896

1.2 ด้านป้องกันการทุจริต

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.955

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	6

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต	3.70	0.944	0.863	0.947
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.73	0.915	0.803	0.953
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตงบประมาณค่าอาหารกลางวันเด็กนักเรียน	3.58	1.013	0.870	0.946
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)	3.67	0.971	0.831	0.950
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205	3.77	0.958	0.875	0.945
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต	3.81	0.956	0.921	0.940

1.3 ด้านปราบปรามการทุจริต

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.952

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.952	5

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.55	0.990	0.856	0.942
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้	3.70	1.018	0.833	0.946
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต โดยการสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือคดีทุจริตเงินทอนวัด	3.54	1.135	0.837	0.947
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม	3.52	1.010	0.875	0.939
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต	3.64	1.001	0.941	0.928

1.4 ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.960

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.960	7

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	3.78	0.958	0.817	0.957
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐและคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ ข้าราชการตุลาการ อัยการผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น การยื่นบัญชีทรัพย์สินของนายกรัฐมนตรี อธิบดี ปลัดกระทรวง และรัฐมนตรี เป็นต้น	3.79	0.987	0.800	0.958
4.3 การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร่ำรวยผิดปกติ	3.64	0.966	0.888	0.951
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ	3.64	0.966	0.821	0.956
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณีจึงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด เช่น หากยื่นบัญชีเท็จให้พ้นจากตำแหน่ง และห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลา 5 ปี	3.56	1.056	0.862	0.953
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด	3.65	1.056	0.900	0.950
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	3.70	1.047	0.925	0.948

1.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.946

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	5

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.81	1.010	0.830	0.938
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น คดีทุจริตจำนำข้าว หรือ คดีทุจริตเงินทอนวัดฯ	3.79	0.947	0.838	0.936
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้	3.74	0.960	0.839	0.936
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)	3.82	0.960	0.843	0.935
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	3.82	0.924	0.917	0.922

2. ภาพลักษณ์ ของสำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = 0.953

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	7

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. มีความซื่อสัตย์	3.88	0.867	0.880	0.943
2. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ	3.81	0.978	0.858	0.944
3. มีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ	3.58	1.015	0.874	0.942
4. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.35	0.896	0.811	0.948
5. มีความเป็นธรรม	3.69	0.992	0.875	0.942
6. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.63	0.984	0.840	0.945
7. เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง	3.42	1.092	0.758	0.953

จากตารางผลการทดสอบค่า Cronbach's Alpha ของข้อคำถามในหมวดต่างๆ ในแบบสอบถาม ปรากฏว่า ทุกตัวชี้วัดมีค่า Cronbach's Alpha เกินกว่า .70 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเที่ยง (Reliability) ตามมาตรฐานที่สามารถยอมรับได้

ภาคผนวก ค.
ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลภูมิหลัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
ชาย	925	50.4	175	41.0	228	51.1	330	54.4	145	50.9	20	60.6	27	75.0	319	66.6	606	44.7
หญิง	909	49.5	252	59.0	218	48.9	277	45.6	140	49.1	13	39.4	9	25.0	160	33.4	749	55.3
อายุ	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
15-17 ปี	104	5.7	104	24.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0.8	100	7.4
18-20 ปี	118	6.4	118	27.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	2.9	104	7.7
21-23 ปี	126	6.9	106	24.8	-	-	11	1.8	8	2.8	1	3.0	-	-	8	1.7	118	8.7
24-25 ปี	128	7.0	99	23.2	-	-	17	2.8	7	2.5	4	12.1	1	2.8	4	0.8	124	9.2
26-35 ปี	286	15.6	-	-	113	25.3	120	19.8	42	14.7	10	30.3	1	2.8	53	11.1	233	17.2
36-45 ปี	408	22.2	-	-	109	24.4	173	28.5	107	37.5	7	21.2	12	33.3	119	24.8	289	21.3
46-55 ปี	386	21.0	-	-	125	28.0	168	27.7	75	26.3	6	18.2	12	33.3	147	30.7	239	17.6
56-59 ปี	248	13.5	-	-	92	20.6	105	17.3	44	15.4	1	3.0	6	16.7	104	21.7	144	10.6
60 ปีขึ้นไป	30	1.6	-	-	7	1.6	13	2.1	2	0.7	4	12.1	4	11.1	26	5.4	4	0.3

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลภูมิหลัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	102	5.6	6	1.4	76	17.0	6	1.0	13	4.6	-	-	1	2.8	7	1.5	95	7.0
มัธยมต้น	192	10.5	74	17.3	81	18.2	10	1.6	25	8.8	1	3.0	1	2.8	19	4.0	173	12.8
มัธยมปลาย/ ปวช.	373	20.3	164	38.4	103	23.1	42	6.9	61	21.4	1	3.0	2	5.6	54	11.3	319	23.5
อนุปริญญา/ปวส.	200	10.9	70	16.4	48	10.8	35	5.8	45	15.8	1	3.0	1	2.8	30	6.3	170	12.5
ปริญญาตรี	754	41.1	109	25.5	124	27.8	352	58.0	127	44.6	18	54.5	24	66.7	227	47.4	527	38.9
ปริญญาโทขึ้นไป	213	11.6	4	0.9	14	3.1	162	26.7	14	4.9	12	36.4	7	19.4	142	29.6	71	5.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. จากคำถามคัดเลือก

บทบาทหน้าที่	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
1. ดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต																		
ใช่	1,827	99.6	427	100.0	446	100.0	605	99.7	280	98.2	33	100.0	36	100.0	478	99.8	1,349	99.6
ไม่ใช่	5	0.3	-	-	-	-	1	0.2	4	1.4	-	-	-	-	1	0.2	4	0.3
ไม่ทราบ	2	0.1	-	-	-	-	1	0.2	1	0.4	-	-	-	-	-	-	2	0.1
2. ตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ																		
ใช่	1,772	96.6	405	94.8	437	98.0	597	98.4	268	94.0	31	93.9	34	94.4	459	95.8	1,313	96.9
ไม่ใช่	39	2.1	15	3.5	3	0.7	5	0.8	12	4.2	2	6.1	2	5.6	13	2.7	26	1.9
ไม่ทราบ	23	1.3	7	1.6	6	1.3	5	0.8	5	1.8	-	-	-	-	7	1.5	16	1.2
3. กำกับดูแลและป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้ง																		
ใช่	1,135	61.9	290	67.9	282	63.2	351	57.8	171	60.0	25	75.8	16	44.4	242	50.5	893	65.9
ไม่ใช่	501	27.3	96	22.5	119	26.7	180	29.7	80	28.1	8	24.2	18	50.0	200	41.8	301	22.2
ไม่ทราบ	198	10.8	41	9.6	45	10.1	76	12.5	34	11.9	-	-	2	5.6	37	7.7	161	11.9
4. กำกับดูแลการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายในการซื้อขายหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย																		
ใช่	821	44.8	195	45.7	220	49.3	256	42.2	132	46.3	8	24.2	10	27.8	154	32.2	667	49.2
ไม่ใช่	462	25.2	84	19.7	98	22.0	175	28.8	62	21.8	21	63.6	22	61.1	196	40.9	266	19.6
ไม่ทราบ	551	30.0	148	34.7	128	28.7	176	29.0	91	31.9	4	12.1	4	11.1	129	26.9	422	31.1
5. ไม่มีอำนาจไต่สวนเจ้าหน้าที่รัฐในคดีทุจริต หรือรื้อรายผิดปกติ																		
ใช่	190	10.4	50	11.7	40	9.0	67	11.0	26	9.1	2	6.1	5	13.9	51	10.6	139	10.3
ไม่ใช่	1,275	69.5	258	60.4	299	67.0	450	74.1	209	73.3	29	87.9	30	83.3	380	79.3	895	66.1
ไม่ทราบ	369	20.1	119	27.9	107	24.0	90	14.8	50	17.5	2	6.1	1	2.8	48	10.0	321	23.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนข้อที่ตอบถูก จากการทดสอบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในคำถามคัดเลือก

จำนวนข้อที่ตอบถูก	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
ตอบถูก 3 ข้อ	797	43.5	206	48.2	195	43.7	247	40.7	128	44.9	9	27.3	12	33.3	143	29.9	654	48.3
ตอบถูก 4 ข้อ	621	33.9	145	34.0	161	36.1	192	31.6	95	33.3	19	57.6	9	25.0	182	38.0	439	32.4
ตอบถูก 5 ข้อ	416	22.7	76	17.8	90	20.2	168	27.7	62	21.8	5	15.2	15	41.7	154	32.2	262	19.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประสบการณ์/การเคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ประสบการณ์	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
ไม่เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	1,355	73.9	401	93.9	363	81.4	327	53.9	241	84.6	19	57.6	4	11.1	-	-	1,355	100.0
เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรม	479	26.1	26	6.1	83	18.6	280	46.1	44	15.4	14	42.4	32	88.9	479	100.0	-	-

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและสัดส่วน ด้านภารกิจงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่เคยติดต่อหรือร่วมกิจกรรม

ด้านภารกิจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	479	216.1	26	142.3	83	159.0	280	243.6	44	165.9	14	235.7	32	243.8	479	216.1	-	-
1. ด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก	216	45.1	9	34.6	21	25.3	150	53.6	17	38.6	5	35.7	14	43.8	216	45.1	-	-
2. ด้านป้องกันการทุจริต	295	61.6	23	88.5	37	44.6	186	66.4	20	45.5	11	78.6	18	56.3	295	61.6	-	-
3. ด้านปราบปรามการทุจริต	166	34.7	3	11.5	18	21.7	116	41.4	10	22.7	8	57.1	11	34.4	166	34.7	-	-
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน	183	38.2	1	3.8	38	45.8	117	41.8	15	34.1	4	28.6	8	25.0	183	38.2	-	-
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.	175	36.5	1	3.8	18	21.7	113	40.4	11	25.0	5	35.7	27	84.4	175	36.5	-	-

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและสัดส่วน ลักษณะการติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

ลักษณะการติดต่อ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	479	181.0	26	107.7	83	134.9	280	205.0	44	150.0	14	192.9	32	187.5	479	181.0	-	-
ได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านการป้องกัน การทุจริต	317	66.2	25	96.2	41	49.4	197	70.4	27	61.4	7	50.0	20	62.5	317	66.2	-	-
ได้เข้าร่วมประชุมกับสำนักงาน ป.ป.ช.	151	31.5	1	3.8	11	13.3	109	38.9	9	20.5	8	57.1	13	40.6	151	31.5	-	-
เคยติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารโดยตรง	137	28.6	-	-	7	8.4	95	33.9	7	15.9	6	42.9	22	68.8	137	28.6	-	-
ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	135	28.2	-	-	31	37.3	88	31.4	13	29.5	2	14.3	1	3.1	135	28.2	-	-
ผู้ร้อง	37	7.7	2	7.7	12	14.5	17	6.1	4	9.1	1	7.1	1	3.1	37	7.7	-	-
พยานบุคคล	32	6.7	-	-	4	4.8	26	9.3	2	4.5	-	-	-	-	32	6.7	-	-
ผู้แจ้งเบาะแส	27	5.6	-	-	6	7.2	15	5.4	4	9.1	2	14.3	-	-	27	5.6	-	-
ผู้ถูกกล่าวหา	13	2.7	-	-	-	-	11	3.9	-	-	1	7.1	1	3.1	13	2.7	-	-
ผู้ถูกร้องเรียน	12	2.5	-	-	-	-	11	3.9	-	-	-	-	1	3.1	12	2.5	-	-
จำเลย	6	1.3	-	-	-	-	5	1.8	-	-	-	-	1	3.1	6	1.3	-	-

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	รวม		กลุ่มเป้าหมาย											
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	1,042.0	427	850.8	446	932.3	607	1,228.2	285	994.0	33	1,536.4	36	1,455.6
1. ด้านปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก														
1.1 การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต	1,456	79.4	325	76.1	339	76.0	523	86.2	202	70.9	32	97.0	35	97.2
1.2 การส่งเสริมค่านิยมที่ดีเพื่อต่อต้านการทุจริต	1,446	78.8	323	75.6	334	74.9	507	83.5	219	76.8	29	87.9	34	94.4
1.3 การปลูกฝังวิถีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม	982	53.5	190	44.5	192	43.0	394	64.9	143	50.2	31	93.9	32	88.9
2. ด้านป้องกันการทุจริต														
2.1 การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต	905	49.3	150	35.1	173	38.8	402	66.2	119	41.8	32	97.0	29	80.6
2.2 การเสนอมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตเพื่อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1,005	54.8	188	44.0	213	47.8	388	63.9	157	55.1	30	90.9	29	80.6
2.3 การดำเนินโครงการ ให้ความรู้ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต	1,110	60.5	227	53.2	240	53.8	424	69.9	163	57.2	30	90.9	26	72.2
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)	829	45.2	141	33.0	144	32.3	369	60.8	115	40.4	30	90.9	30	83.3
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล และปราบปรามการทุจริต	1,015	55.3	173	40.5	225	50.4	400	65.9	154	54.0	32	97.0	31	86.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย (ต่อ)

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	รวม		กลุ่มเป้าหมาย											
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	1,042.0	427	850.8	446	932.3	607	1,228.2	285	994.0	33	1,536.4	36	1,455.6
3. ด้านปราบปรามการทุจริต														
3.1 การบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการ ปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชน	1,157	63.1	190	44.5	264	59.2	463	76.3	177	62.1	30	90.9	33	91.7
3.2 การตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	1,414	77.1	308	72.1	323	72.4	507	83.5	215	75.4	30	90.9	31	86.1
3.3 การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ใน ประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถ เปิดเผยได้	1,089	59.4	190	44.5	246	55.2	424	69.9	172	60.4	29	87.9	28	77.8
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน														
4.1 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของ เจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส	1,206	65.8	228	53.4	271	60.8	457	75.3	187	65.6	29	87.9	34	94.4
4.2 การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สิน	1,323	72.1	261	61.1	304	68.2	498	82.0	198	69.5	31	93.9	31	86.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย (ต่อ)

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	รวม		กลุ่มเป้าหมาย											
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	1,042.0	427	850.8	446	932.3	607	1,228.2	285	994.0	33	1,536.4	36	1,455.6
4.3 การดำเนินการไต่สวน/วินิจฉัย ในคดีทุจริต/ ร่ำรวยผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่ง หน้าที่ราชการ	1,138	62.1	205	48.0	242	54.3	457	75.3	179	62.8	28	84.8	27	75.0
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.														
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.	1,167	63.6	215	50.4	246	55.2	466	76.8	176	61.8	30	90.9	34	94.4
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการไต่สวน/ ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน	1,110	60.5	202	47.3	243	54.5	440	72.5	166	58.2	26	78.8	33	91.7
5.3 การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ	758	41.3	117	27.4	159	35.7	336	55.4	91	31.9	28	84.8	27	75.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช.

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	รวม		ประสบการณ์			
			เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	1,042.0	479	1,385.0	1,355	920.7
1. ด้านปลูกฝังวิธีคิด/สร้างจิตสำนึก						
1.1 การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต	1,456	79.4	450	93.9	1,006	74.2
1.2 การส่งเสริมค่านิยมที่ดีเพื่อต่อต้านการทุจริต	1,446	78.8	434	90.6	1,012	74.7
1.3 การปลูกฝังวิธีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม	982	53.5	372	77.7	610	45.0
2. ด้านป้องกันการทุจริต						
2.1 การสร้างเครือข่ายสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต เช่น ชมรม STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต	905	49.3	380	79.3	525	38.7
2.2 การเสนอมาตรการ กลไก นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตเพื่อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1,005	54.8	362	75.6	643	47.5
2.3 การดำเนินโครงการ ให้ความรู้ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต	1,110	60.5	398	83.1	712	52.5
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (ITA)	829	45.2	352	73.5	477	35.2
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล และปราบปรามการทุจริต	1,015	55.3	379	79.1	636	46.9
3. ด้านปราบปรามการทุจริต						
3.1 การบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	1,157	63.1	401	83.7	756	55.8
3.2 การตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	1,414	77.1	423	88.3	991	73.1
3.3 การเปิดเผยข้อมูลการปราบปรามการทุจริต ในประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเปิดเผยได้	1,089	59.4	377	78.7	712	52.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและสัดส่วน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในภาพรวม และจำแนกตามประสบการณ์เคยติดต่อ/ร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน ป.ป.ช. (ต่อ)

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.	รวม		ประสบการณ์			
			เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	1,042.0	479	1,385.0	1,355	920.7
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน						
4.1 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส	1,206	65.8	394	82.3	812	59.9
4.2 การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	1,323	72.1	402	83.9	921	68.0
4.3 การดำเนินการไต่สวน/วินิจฉัย ในคดีทุจริต/ร่ำรวยผิดปกติ/กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ	1,138	62.1	377	78.7	761	56.2
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.						
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.	1,167	63.6	421	87.9	746	55.1
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน	1,110	60.5	385	80.4	725	53.5
5.3 การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการร้องขอ	758	41.3	327	68.3	431	31.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและสัดส่วน ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ช.

ช่องทางการรับรู้	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	3,12.1	427	242.2	446	266.8	607	408.4	285	269.8	33	336.4	36	391.7	479	421.1	1,355	273.6
โทรศัพท์	1,423	77.6	320	74.9	366	82.1	456	75.1	234	82.1	22	66.7	25	69.4	288	60.1	1,135	83.8
สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter ฯลฯ)	1,184	64.6	277	64.9	258	57.8	426	70.2	164	57.5	28	84.8	31	86.1	392	81.8	792	58.5
คำบอกเล่าจากเพื่อน/ญาติ/ คนรู้จัก	563	30.7	123	28.8	151	33.9	199	32.8	84	29.5	3	9.1	3	8.3	109	22.8	454	33.5
แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ของ สำนักงาน ป.ป.ช.	477	26.0	58	13.6	81	18.2	273	45.0	52	18.2	6	18.2	7	19.4	204	42.6	273	20.1
เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. (www.nacc.go.th)	444	24.2	51	11.9	60	13.5	260	42.8	42	14.7	13	39.4	18	50.0	228	47.6	216	15.9
การแถลงข่าวของสำนักงาน ป.ป.ช.	443	24.2	61	14.3	80	17.9	220	36.2	59	20.7	6	18.2	17	47.2	174	36.3	269	19.9
ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลางแจ้ง	379	20.7	58	13.6	66	14.8	189	31.1	54	18.9	5	15.2	7	19.4	121	25.3	258	19.0
เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ของสำนักงาน ป.ป.ช.	340	18.5	40	9.4	42	9.4	207	34.1	32	11.2	8	24.2	11	30.6	296	61.8	44	3.2
หนังสือพิมพ์/วารสาร/ นิตยสาร	305	16.6	36	8.4	60	13.5	150	24.7	38	13.3	10	30.3	11	30.6	112	23.4	193	14.2
วิทยุ	142	7.7	10	2.3	25	5.6	78	12.9	8	2.8	10	30.3	11	30.6	71	14.8	71	5.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและสัดส่วน สิ่งที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการรับรู้	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	206.2	427	181.3	446	191.9	607	231.1	285	189.1	33	269.7	36	336.1	479	278.5	1,355	180.7
เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะระดับชุมชนท้องถิ่น	1,037	56.5	228	53.4	238	53.4	362	59.6	152	53.3	26	78.8	31	86.1	365	76.2	672	49.6
นำเสนอข้อมูล/ความคืบหน้าของการดำเนินคดีอย่างต่อเนื่อง	849	46.3	166	38.9	184	41.3	336	55.4	113	39.6	21	63.6	29	80.6	337	70.4	512	37.8
นำเสนอเนื้อหาข่าวสารและภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	707	38.5	134	31.4	158	35.4	274	45.1	95	33.3	17	51.5	29	80.6	278	58.0	429	31.7
มีความถี่ในการแถลงข่าวผลงานอย่างเหมาะสม	660	36.0	109	25.5	136	30.5	274	45.1	87	30.5	24	72.7	30	83.3	301	62.8	359	26.5
ไม่มีข้อที่ต้องปรับปรุง	500	27.3	136	31.9	132	29.6	141	23.2	90	31.6	-	-	1	2.8	36	7.5	464	34.2
เพิ่มช่องทางสื่อโซเชียลและสื่อออนไลน์	8	0.4	-	-	2	0.4	6	1.0	-	-	-	-	-	-	7	1.5	1	0.1
ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน	4	0.2	-	-	1	0.2	3	0.5	-	-	-	-	-	-	1	0.2	3	0.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและสัดส่วน สิ่งที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)

ช่องทางการรับรู้	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	206.2	427	181.3	446	191.9	607	231.1	285	189.1	33	269.7	36	336.1	479	278.5	1,355	180.7
เพิ่มวารสารเผยแพร่ กรณีศึกษาเฉพาะคดี สำคัญที่ประชาชนสนใจ	3	0.2	-	-	1	0.2	2	0.3	-	-	-	-	-	-	3	0.6	-	-
อยากให้ข้อมูลข่าวสาร ลงเว็บไซต์อย่างเปิดเผย ตรงประเด็น	2	0.1	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-	1	2.8	2	0.4	-	-
มีการเสนอข้อมูลการ ดำเนินคดีที่เป็นปัจจุบัน	2	0.1	-	-	1	0.2	1	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.2	1	0.1
ให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความ โปร่งใสในการทำงาน	2	0.1	-	-	2	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.1
ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการ ปราบปรามยาเสพติด	2	0.1	1	0.2	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.1
อัปเดตข้อมูลข่าวสารทาง สื่อโซเชียล และสื่อ ออนไลน์	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3.0	-	-	-	-	1	0.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและสัดส่วน สิ่งที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)

ช่องทางการรับรู้	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน(ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	206.2	427	181.3	446	191.9	607	231.1	285	189.1	33	269.7	36	336.1	479	278.5	1,355	180.7
เปิดรับสมาชิกหรือ เครือข่ายผ่านสื่อสาธารณะ เพื่อต่อต้านการทุจริต	1	0.1	-	-	-	-	-	-	1	0.4	-	-	-	-	1	0.2	-	-
มีการประชาสัมพันธ์บ่อยๆ ทางทีวี	1	0.1	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.1
กระจายข่าวสารให้ ประชาชนอย่างทั่วถึง	1	0.1	-	-	-	-	-	-	1	0.4	-	-	-	-	-	-	1	0.1
ควรปลูกฝังการไม่ทุจริต ตั้งแต่ชั้นอนุบาล	1	0.1	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.2	-	-
เพิ่มสื่อเอกสารแผ่นพับ	1	0.1	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.2	-	-

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ความถี่ในการแถลงข่าวผลงานที่ต้องการให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปรับปรุงอย่างเหมาะสม

ความถี่ที่ต้องการ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	660	100.0	109	100.0	136	100.0	274	100.0	87	100.0	24	100.0	30	100.0	301	100.0	359	100.0
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	269	40.8	52	47.7	65	47.8	98	35.8	40	46.0	6	25.0	8	26.7	95	31.6	174	48.5
เดือนละ 1 ครั้ง	263	39.8	22	20.2	45	33.1	140	51.1	30	34.5	15	62.5	11	36.7	155	51.5	108	30.1
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	128	19.4	35	32.1	26	19.1	36	13.1	17	19.5	3	12.5	11	36.7	51	16.9	77	21.4

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ระดับความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
พึงพอใจมากที่สุด	436	23.8	94	22.0	109	24.4	153	25.2	65	22.8	7	21.2	8	22.2	151	31.5	285	21.0
พึงพอใจมาก	748	40.8	161	37.7	178	39.9	258	42.5	126	44.2	8	24.2	17	47.2	186	38.8	562	41.5
พึงพอใจปานกลาง	517	28.2	147	34.4	129	28.9	149	24.5	68	23.9	14	42.4	10	27.8	105	21.9	412	30.4
พึงพอใจน้อย	96	5.2	21	4.9	24	5.4	28	4.6	19	6.7	3	9.1	1	2.8	23	4.8	73	5.4
พึงพอใจน้อยที่สุด	37	2.0	4	0.9	6	1.3	19	3.1	7	2.5	1	3.0	-	-	14	2.9	23	1.7

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย								ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36
ค่าเฉลี่ย	3.79		3.75		3.81		3.82		3.78		3.52		3.89	
Standard Deviation	0.93		0.89		0.91		0.97		0.95		1.03		0.78	

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย								ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36
1. ด้านปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก														
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต														
ค่าเฉลี่ย	4.17		4.13		4.19		4.25		4.09		3.76		4.11	
Standard Deviation	0.86		0.82		0.82		0.89		0.87		1.09		1.01	
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ														
ค่าเฉลี่ย	4.21		4.19		4.22		4.29		4.12		3.79		4.22	
Standard Deviation	0.85		0.79		0.83		0.89		0.87		1.05		0.83	
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว														
ค่าเฉลี่ย	4.21		4.19		4.21		4.29		4.08		3.94		4.28	
Standard Deviation	0.86		0.81		0.82		0.88		0.89		1.03		0.91	

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก																		
ค่าเฉลี่ย	4.20		4.19		4.19		4.28		4.07		3.82		4.22		4.31		4.15	
Standard Deviation	0.85		0.80		0.81		0.87		0.88		1.10		0.83		0.88		0.83	
2. ด้านป้องกันการทุจริต																		
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	4.20		4.14		4.22		4.29		4.13		3.94		4.08		4.33		4.16	
Standard Deviation	0.87		0.84		0.81		0.91		0.89		0.86		0.97		0.91		0.85	
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน																		
ค่าเฉลี่ย	4.23		4.21		4.24		4.32		4.11		3.85		4.19		4.36		4.18	
Standard Deviation	0.83		0.78		0.79		0.87		0.85		0.97		0.98		0.88		0.81	
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตในเรื่องการเรียกรับทรัพย์สินฯ																		
ค่าเฉลี่ย	4.23		4.23		4.24		4.28		4.14		3.91		4.14		4.33		4.19	
Standard Deviation	0.86		0.82		0.81		0.91		0.85		0.98		1.07		0.92		0.84	
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)																		
ค่าเฉลี่ย	4.19		4.16		4.21		4.26		4.07		3.82		4.11		4.28		4.15	
Standard Deviation	0.87		0.85		0.83		0.90		0.86		0.95		1.09		0.93		0.85	

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205 โครงการป้องกันทุจริตภาคประชาชน																		
ค่าเฉลี่ย	4.23		4.22		4.24		4.29		4.11		3.91		4.31		4.35		4.18	
Standard Deviation	0.86		0.80		0.83		0.89		0.84		1.01		1.04		0.91		0.83	
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	4.21		4.20		4.22		4.29		4.09		3.76		4.11		4.33		4.16	
Standard Deviation	0.85		0.78		0.81		0.89		0.82		1.06		1.01		0.89		0.83	
3. ด้านปราบปรามการทุจริต																		
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย																		
ค่าเฉลี่ย	4.28		4.26		4.28		4.37		4.18		3.88		4.14		4.40		4.23	
Standard Deviation	0.86		0.80		0.82		0.90		0.85		1.08		1.05		0.90		0.84	
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้																		
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.26		4.31		4.39		4.14		4.09		4.22		4.42		4.25	
Standard Deviation	0.83		0.79		0.82		0.88		0.80		0.91		0.90		0.86		0.82	
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต เช่น การสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	4.24		4.23		4.25		4.33		4.10		3.91		4.33		4.40		4.19	
Standard Deviation	0.85		0.79		0.82		0.92		0.81		0.98		0.79		0.89		0.83	

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์	
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม																
ค่าเฉลี่ย	4.25		4.21		4.26		4.36		4.12		3.79		4.28		4.39	4.20
Standard Deviation	0.85		0.80		0.82		0.89		0.82		0.99		0.91		0.89	0.83
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต																
ค่าเฉลี่ย	4.25		4.24		4.25		4.34		4.12		3.64		4.39		4.39	4.20
Standard Deviation	0.85		0.79		0.80		0.89		0.83		1.17		0.87		0.88	0.83
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน																
ค่าเฉลี่ย	4.26		4.21		4.27		4.37		4.13		4.00		4.31		4.41	4.21
Standard Deviation	0.86		0.78		0.84		0.91		0.86		0.90		0.92		0.90	0.84
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด																
ค่าเฉลี่ย	4.25		4.21		4.25		4.34		4.15		3.91		4.31		4.41	4.19
Standard Deviation	0.86		0.80		0.84		0.91		0.83		1.04		0.92		0.92	0.83
4.3 การไต่สวนคดีร่ำรวยผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตนายกรัฐมนตรีหรือกรรมการในคดีร่ำรวยผิดปกติ																
ค่าเฉลี่ย	4.27		4.25		4.28		4.35		4.19		4.00		4.31		4.43	4.22
Standard Deviation	0.84		0.77		0.83		0.89		0.83		0.90		0.89		0.89	0.82

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	ไม่เคยติดต่อ		
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ																		
ค่าเฉลี่ย	4.24		4.21		4.22		4.34		4.16		3.82		4.33		4.40		4.19	
Standard Deviation	0.85		0.82		0.86		0.89		0.79		0.92		0.86		0.90		0.83	
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ (กรณีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองฯ)																		
ค่าเฉลี่ย	4.26		4.21		4.25		4.36		4.18		3.94		4.25		4.41		4.21	
Standard Deviation	0.87		0.81		0.87		0.90		0.82		0.90		1.02		0.92		0.84	
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ																		
ค่าเฉลี่ย	4.26		4.22		4.26		4.35		4.18		3.97		4.33		4.43		4.21	
Standard Deviation	0.84		0.79		0.82		0.88		0.84		0.98		0.79		0.87		0.82	
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																		
ค่าเฉลี่ย	4.25		4.19		4.25		4.35		4.15		3.94		4.31		4.40		4.20	
Standard Deviation	0.83		0.78		0.81		0.86		0.80		1.09		1.01		0.89		0.80	
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	4.24		4.19		4.22		4.36		4.11		3.88		4.28		4.41		4.18	
Standard Deviation	0.85		0.83		0.80		0.87		0.84		1.08		0.85		0.83		0.85	

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความคาดหวัง	รวม		กลุ่มเป้าหมาย											ประสบการณ์				
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	ไม่เคยติดต่อ		
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน																		
ค่าเฉลี่ย	4.22		4.17		4.22		4.34		4.07		3.88		4.36		4.39		4.16	
Standard Deviation	0.86		0.85		0.84		0.87		0.82		1.08		0.93		0.88		0.85	
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้																		
ค่าเฉลี่ย	4.22		4.19		4.22		4.32		4.10		3.76		4.36		4.39		4.16	
Standard Deviation	0.88		0.85		0.84		0.91		0.87		1.03		0.99		0.92		0.86	
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)																		
ค่าเฉลี่ย	4.23		4.19		4.22		4.34		4.09		3.85		4.31		4.40		4.17	
Standard Deviation	0.86		0.84		0.81		0.88		0.83		1.09		1.01		0.87		0.85	
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	4.23		4.17		4.23		4.35		4.07		3.79		4.47		4.42		4.16	
Standard Deviation	0.84		0.83		0.81		0.87		0.80		1.08		0.81		0.84		0.84	
ความคาดหวังรวม																		
ค่าเฉลี่ย	4.24		4.20		4.24		4.33		4.13		3.89		4.25		4.38		4.19	
Standard Deviation	0.75		0.70		0.72		0.81		0.71		0.85		0.79		0.79		0.73	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์	
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479
1. ด้านปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก																
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต																
ค่าเฉลี่ย		3.80		3.84		3.83		3.77		3.81		3.39		3.75		3.81
Standard Deviation		0.90		0.89		0.89		0.90		0.90		1.09		0.81		0.93
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ																
ค่าเฉลี่ย		3.82		3.87		3.85		3.79		3.84		3.48		3.67		3.80
Standard Deviation		0.93		0.87		0.93		0.96		0.95		1.12		0.76		0.98
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน																
ค่าเฉลี่ย		3.83		3.84		3.86		3.81		3.86		3.55		3.89		3.82
Standard Deviation		0.93		0.89		0.93		0.94		0.92		1.12		0.89		0.98
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก																
ค่าเฉลี่ย		3.82		3.84		3.85		3.80		3.83		3.42		3.75		3.79
Standard Deviation		0.92		0.88		0.91		0.96		0.91		1.12		0.84		0.97
2. ด้านป้องกันการทุจริต																
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต																
ค่าเฉลี่ย		3.77		3.81		3.78		3.75		3.77		3.61		3.58		3.80
Standard Deviation		0.92		0.87		0.92		0.95		0.95		1.00		0.84		0.96

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน																		
ค่าเฉลี่ย	3.80		3.81		3.82		3.79		3.83		3.55		3.42		3.80		3.80	
Standard Deviation	0.94		0.87		0.93		0.96		0.99		1.06		0.87		0.96		0.93	
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตในเรื่องการเรียกรับทรัพย์สินฯ																		
ค่าเฉลี่ย	3.81		3.86		3.81		3.80		3.83		3.64		3.42		3.75		3.83	
Standard Deviation	0.95		0.88		0.94		0.98		0.98		1.03		1.00		1.01		0.93	
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)																		
ค่าเฉลี่ย	3.78		3.83		3.80		3.75		3.82		3.55		3.42		3.73		3.80	
Standard Deviation	0.95		0.91		0.94		0.95		0.99		1.03		1.16		0.97		0.95	
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205 โครงการป้องกันทุจริตภาคประชาช																		
ค่าเฉลี่ย	3.85		3.91		3.85		3.85		3.85		3.52		3.67		3.81		3.87	
Standard Deviation	0.93		0.84		0.95		0.96		0.96		1.06		0.99		0.96		0.92	
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.81		3.85		3.81		3.78		3.87		3.42		3.64		3.78		3.82	
Standard Deviation	0.92		0.85		0.91		0.94		0.95		1.09		0.80		0.95		0.91	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
3. ด้านปราบปรามการทุจริต																		
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย																		
ค่าเฉลี่ย	3.78		3.80		3.78		3.79		3.79		3.48		3.47		3.80		3.77	
Standard Deviation	0.95		0.90		0.95		0.97		0.96		1.18		0.94		1.00		0.94	
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.81		3.88		3.85		3.89		3.58		3.53		3.84		3.84	
Standard Deviation	0.95		0.88		0.94		0.98		0.99		1.12		0.81		0.95		0.95	
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต เช่น การสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.81		3.84		3.82		3.80		3.80		3.42		3.69		3.80		3.81	
Standard Deviation	0.97		0.94		0.94		0.99		1.01		1.09		0.92		0.96		0.97	
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม																		
ค่าเฉลี่ย	3.79		3.80		3.82		3.80		3.79		3.21		3.69		3.76		3.80	
Standard Deviation	0.98		0.92		0.97		1.00		1.00		1.08		0.86		1.00		0.97	
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.79		3.79		3.79		3.81		3.85		3.36		3.53		3.77		3.81	
Standard Deviation	0.97		0.88		0.99		0.99		0.97		1.11		1.06		1.00		0.95	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																		
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน																		
ค่าเฉลี่ย	3.80		3.77		3.84		3.81		3.85		3.48		3.67		3.80		3.81	
Standard Deviation	0.96		0.90		0.95		1.01		0.93		1.12		0.93		1.02		0.94	
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด																		
ค่าเฉลี่ย	3.82		3.79		3.86		3.82		3.86		3.48		3.78		3.80		3.83	
Standard Deviation	0.99		0.94		0.97		1.05		0.95		1.20		0.80		1.05		0.97	
4.3 การไต่สวนคดีร้ายผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตปลัดกระทรวงคมนาคมในคดีร้ายผิดปกติ																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.81		3.85		3.83		3.96		3.48		3.81		3.82		3.85	
Standard Deviation	0.97		0.90		0.98		1.01		0.91		1.23		0.92		1.01		0.95	
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.84		3.89		3.80		3.91		3.39		3.67		3.79		3.86	
Standard Deviation	0.96		0.91		0.95		1.00		0.95		1.06		1.01		1.00		0.95	
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ (กรณีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองฯ)																		
ค่าเฉลี่ย	3.78		3.78		3.80		3.75		3.86		3.39		3.58		3.76		3.78	
Standard Deviation	1.01		0.94		1.01		1.04		1.01		1.22		0.94		1.04		1.00	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ																		
ค่าเฉลี่ย	3.82		3.81		3.83		3.82		3.86		3.45		3.56		3.80		3.82	
Standard Deviation	0.97		0.93		0.99		1.00		0.92		1.23		0.88		1.01		0.96	
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																		
ค่าเฉลี่ย	3.81		3.82		3.82		3.81		3.83		3.55		3.53		3.77		3.82	
Standard Deviation	0.97		0.93		0.98		0.99		0.92		1.25		0.97		1.00		0.96	
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	3.75		3.73		3.74		3.80		3.74		3.67		3.72		3.79		3.74	
Standard Deviation	0.90		0.88		0.91		0.92		0.89		0.96		0.81		0.89		0.90	
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน																		
ค่าเฉลี่ย	3.76		3.74		3.77		3.80		3.76		3.52		3.75		3.80		3.75	
Standard Deviation	0.95		0.94		0.93		0.96		0.94		1.15		1.05		0.93		0.96	
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้																		
ค่าเฉลี่ย	3.76		3.74		3.81		3.78		3.75		3.33		3.67		3.76		3.76	
Standard Deviation	0.97		0.92		0.97		0.99		0.97		0.99		0.99		0.97		0.96	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)																		
ค่าเฉลี่ย	3.82		3.83		3.81		3.87		3.78		3.45		3.61		3.84		3.81	
Standard Deviation	0.94		0.92		0.92		0.95		0.91		1.06		1.02		0.94		0.93	
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	3.80		3.80		3.79		3.83		3.75		3.55		3.78		3.83		3.78	
Standard Deviation	0.92		0.89		0.90		0.93		0.94		1.15		0.93		0.92		0.92	
ความพึงพอใจรวม																		
ค่าเฉลี่ย	3.80		3.81		3.82		3.80		3.83		3.48		3.64		3.79		3.81	
Standard Deviation	0.82		0.77		0.82		0.85		0.82		0.96		0.66		0.83		0.82	

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์	
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479
1. ด้านปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก																
1.1 การสร้างจิตสำนึกที่ดี และส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต																
ค่าเฉลี่ย		3.88		3.92		3.93		3.82		3.89		3.42		3.92		3.89
Standard Deviation		0.95		0.92		0.94		0.98		0.92		1.20		0.87		0.97
1.2 การส่งเสริมสังคมให้มีความนิยมในการรักความดี และไม่ยอมรับพฤติกรรมการโกงทุกรูปแบบ																
ค่าเฉลี่ย		3.87		3.93		3.90		3.84		3.89		3.42		3.61		3.85
Standard Deviation		0.97		0.88		0.98		1.01		0.95		1.20		0.99		1.03
1.3 การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน																
ค่าเฉลี่ย		3.89		3.94		3.88		3.87		3.91		3.52		3.89		3.89
Standard Deviation		0.95		0.90		0.95		0.97		0.93		1.12		0.95		1.01
1.4 ภาพรวมในบทบาทด้านการปลูกฝังวิถีคิด/สร้างจิตสำนึก																
ค่าเฉลี่ย		3.90		3.93		3.92		3.87		3.91		3.55		3.81		3.89
Standard Deviation		0.95		0.90		0.95		1.00		0.91		1.09		0.86		1.00
2. ด้านป้องกันการทุจริต																
2.1 การสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยสอดส่องดูแลและยับยั้งการกระทำการทุจริต เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ชมรม STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต																
ค่าเฉลี่ย		3.87		3.89		3.91		3.83		3.88		3.64		3.75		3.88
Standard Deviation		0.97		0.92		0.98		0.99		0.97		1.17		0.94		0.99

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
2.2 การให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน																		
ค่าเฉลี่ย	3.87		3.91		3.90		3.87		3.87		3.55		3.56		3.89		3.87	
Standard Deviation	0.96		0.89		0.95		0.99		0.97		1.18		0.97		1.00		0.95	
2.3 การเสนอมาตรการ/กลไก/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยับยั้งการทุจริตในประเด็นต่างๆ เช่น มาตรการป้องกันการทุจริตในเรื่องการเรียกรับทรัพย์สินฯ																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.95		3.91		3.84		3.88		3.52		3.56		3.84		3.89	
Standard Deviation	0.97		0.93		0.96		1.01		0.94		1.15		1.00		1.03		0.95	
2.4 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ (ITA)																		
ค่าเฉลี่ย	3.83		3.87		3.87		3.79		3.83		3.55		3.58		3.80		3.84	
Standard Deviation	0.99		0.95		0.98		1.01		0.99		1.06		1.23		1.04		0.98	
2.5 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตโดยการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งเบาะแสด่วนสายด่วน ป.ป.ช. 1205 โครงการป้องกันทุจริตภาคประชาช																		
ค่าเฉลี่ย	3.90		3.96		3.93		3.86		3.90		3.61		3.64		3.87		3.91	
Standard Deviation	0.96		0.89		0.99		1.00		0.90		1.20		1.05		1.02		0.94	
2.6 ภาพรวมในบทบาทด้านป้องกันการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.91		3.90		3.86		3.89		3.48		3.58		3.87		3.88	
Standard Deviation	0.95		0.88		0.96		1.00		0.92		1.09		0.94		1.01		0.93	

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
3. ด้านปราบปรามการทุจริต																		
3.1 การปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย																		
ค่าเฉลี่ย	3.86		3.87		3.90		3.85		3.87		3.39		3.53		3.85		3.86	
Standard Deviation	1.01		0.97		1.00		1.05		0.97		1.22		1.00		1.03		1.01	
3.2 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการรวบรวมพยานหลักฐานกับผู้กระทำผิด จนสามารถทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดได้																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.90		3.94		3.88		3.87		3.67		3.53		3.87		3.89	
Standard Deviation	0.98		0.92		0.98		1.02		0.96		1.19		0.84		0.97		0.98	
3.3 การดำเนินคดีด้านการปราบปรามการทุจริต เช่น การสืบสวน/รวบรวมพยานหลักฐาน ตรวจสอบ/ไต่สวนข้อเท็จจริง และการชี้มูลความผิด การดำเนินคดีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.86		3.90		3.83		3.79		3.45		3.69		3.84		3.84	
Standard Deviation	1.00		0.97		0.96		1.07		0.98		1.15		0.89		1.01		1.00	
3.4 บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตมีความเหมาะสม																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.81		3.92		3.84		3.81		3.30		3.81		3.85		3.83	
Standard Deviation	0.99		0.97		0.96		1.02		0.97		1.24		0.95		1.02		0.98	
3.5 ภาพรวมในบทบาทด้านปราบปรามการทุจริต																		
ค่าเฉลี่ย	3.85		3.84		3.89		3.85		3.87		3.39		3.69		3.84		3.85	
Standard Deviation	0.99		0.93		0.99		1.02		0.94		1.22		1.01		1.03		0.97	

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์	
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479
4. ด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																
4.1 การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง (ทางการเมือง/องค์กรอิสระ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) และคู่สมรส ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน																
ค่าเฉลี่ย	3.89		3.89		3.91		3.89		3.93		3.67		3.83		3.87	3.90
Standard Deviation	1.00		0.96		1.00		1.06		0.95		1.16		0.88		1.04	0.99
4.2 การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ และคู่สมรส ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯ และตำแหน่งอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด																
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.90		3.91		3.85		3.88		3.55		3.89		3.84	3.89
Standard Deviation	1.01		0.97		0.98		1.08		0.95		1.23		0.89		1.08	0.98
4.3 การไต่สวนคดีร้ายแรงผิดปกติ เช่น การยึดทรัพย์สินของอดีตนายกรัฐมนตรีหรืออดีตนายกรัฐมนตรี																
ค่าเฉลี่ย	3.87		3.89		3.91		3.84		3.93		3.55		3.72		3.86	3.88
Standard Deviation	0.99		0.96		0.97		1.03		0.92		1.25		1.03		1.03	0.97
4.4 ความรู้ความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่รัฐ																
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.93		3.94		3.82		3.91		3.52		3.69		3.83	3.90
Standard Deviation	0.98		0.95		0.94		1.04		0.92		1.28		0.92		1.02	0.97
4.5 การตรวจสอบทรัพย์สิน กรณี จงใจไม่ยื่นบัญชี หรือจงใจยื่นเท็จปกปิดของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ (กรณีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง)																
ค่าเฉลี่ย	3.85		3.85		3.89		3.83		3.86		3.52		3.75		3.84	3.85
Standard Deviation	1.03		0.99		1.05		1.04		0.99		1.30		1.02		1.05	1.02

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย											ประสบการณ์				
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ	ไม่เคยติดต่อ		
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
4.6 การเปิดเผยการตรวจสอบทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ข้าราชการตุลาการ อัยการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง ผู้บริหารท้องถิ่น และตำแหน่งอื่นๆ																		
ค่าเฉลี่ย	3.86		3.87		3.89		3.83		3.90		3.45		3.72		3.82		3.87	
Standard Deviation	1.00		0.98		1.01		1.02		0.93		1.30		0.91		1.04		0.98	
4.7 ภาพรวมในบทบาทด้านตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน																		
ค่าเฉลี่ย	3.85		3.87		3.87		3.84		3.89		3.61		3.61		3.84		3.86	
Standard Deviation	0.98		0.95		0.97		1.02		0.91		1.30		1.02		1.03		0.97	
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
5.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่/ภารกิจ และผลงานของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	3.86		3.84		3.89		3.89		3.83		3.67		3.67		3.89		3.85	
Standard Deviation	0.94		0.92		0.96		0.96		0.90		1.16		0.83		0.93		0.95	
5.2 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินคดี/การแจ้งผลการชี้มูลความผิด การไต่สวน/ฟ้องร้อง ตลอดจนความคืบหน้าของคดีใหญ่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน																		
ค่าเฉลี่ย	3.83		3.85		3.87		3.82		3.80		3.55		3.75		3.85		3.82	
Standard Deviation	0.96		0.95		0.97		0.96		0.92		1.25		1.00		0.97		0.96	
5.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีและประชาชนได้รับรู้																		
ค่าเฉลี่ย	3.82		3.83		3.88		3.81		3.78		3.42		3.78		3.84		3.81	
Standard Deviation	0.98		0.95		0.99		1.00		0.93		1.20		1.07		1.01		0.97	

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในด้านต่างๆ (ต่อ)

ความเชื่อมั่น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
5.4 การมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก (เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/แอปพลิเคชัน)																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.92		3.91		3.89		3.82		3.36		3.58		3.90		3.87	
Standard Deviation	0.95		0.93		0.92		0.97		0.93		1.17		1.08		0.98		0.95	
5.5 ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.																		
ค่าเฉลี่ย	3.85		3.85		3.89		3.86		3.82		3.55		3.89		3.90		3.84	
Standard Deviation	0.94		0.91		0.93		0.97		0.89		1.28		0.89		0.94		0.94	
ความเชื่อมั่นรวม																		
ค่าเฉลี่ย	3.86		3.89		3.90		3.85		3.86		3.51		3.70		3.86		3.87	
Standard Deviation	0.86		0.82		0.86		0.90		0.82		1.09		0.74		0.88		0.86	

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละ ปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องไม่พึงพอใจต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

ปัญหาอุปสรรค/ เรื่องไม่พึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	100.0	427	100.0	446	100.0	607	100.0	285	100.0	33	100.0	36	100.0	479	100.0	1,355	100.0
ไม่มี	1,664	90.7	403	94.4	402	90.1	546	90.0	258	90.5	30	90.9	25	69.4	388	81.0	1,276	94.2
มี	170	9.3	24	5.6	44	9.9	61	10.0	27	9.5	3	9.1	11	30.6	91	19.0	79	5.8

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดของปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องไม่พึงพอใจต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

ปัญหาอุปสรรค/ เรื่องไม่พึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	170	127.1	24	100.0	44	120.5	61	136.1	27	133.3	3	100.0	11	154.5	91	142.9	79	108.9
การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความโปร่งใส ตรวจสอบไม่ได้ ไม่เป็นธรรม	44	25.9	13	54.2	14	31.8	8	13.1	6	22.2	-	-	3	27.3	7	7.7	37	46.8
การประสานงานต่างๆ ลำช้า	23	13.5	3	12.5	5	11.4	12	19.7	-	-	-	-	3	27.3	19	20.9	4	5.1
ใช้เวลาดำเนินการนานเกินไป ไม่ทันท้วงที่ เรื่องไม่คืบหน้า	17	10.0	-	-	4	9.1	7	11.5	4	14.8	1	33.3	1	9.1	16	17.6	1	1.3
ช่องทางติดต่อ ปปช. ไม่หลากหลาย (ให้โทรศัพท์อย่างเดียว)	15	8.8	-	-	4	9.1	7	11.5	1	3.7	1	33.3	2	18.2	13	14.3	2	2.5
การให้ข้อมูลกับประชาชนไม่ชัดเจน	13	7.6	-	-	3	6.8	5	8.2	4	14.8	-	-	1	9.1	8	8.8	5	6.3
การให้ข้อมูลกับประชาชนยังไม่ทั่วถึง	12	7.1	-	-	2	4.5	4	6.6	4	14.8	-	-	2	18.2	6	6.6	6	7.6
ทางปปช.เอื้อประโยชน์พวกพ้องเดียวกัน	11	6.5	2	8.3	3	6.8	1	1.6	5	18.5	-	-	-	-	3	3.3	8	10.1

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดของปัญหา อุปสรรค หรือเรื่องไม่พึงพอใจต่อสำนักงาน ป.ป.ช. (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค/ เรื่องไม่พึงพอใจ	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	170	127.1	24	100.0	44	120.5	61	136.1	27	133.3	3	100.0	11	154.5	91	142.9	79	108.9
มีการแทรกแซงทาง การเมือง	10	5.9	4	16.7	-	-	3	4.9	1	3.7	1	33.3	1	9.1	1	1.1	9	11.4
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคดี ไม่มีความต่อเนื่อง ไม่ บอกความคืบหน้าของคดี	6	3.5	1	4.2	1	2.3	1	1.6	1	3.7	-	-	2	18.2	3	3.3	3	3.8
เจ้าหน้าที่ให้การ ช่วยเหลือ/ปิดบัง ไม่ยอม ตรวจสอบเรื่องที่ ร้องเรียนไป	6	3.5	-	-	1	2.3	5	8.2	-	-	-	-	-	-	6	6.6	-	-

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เอ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของภาพลักษณ์ต่าง ๆ ต่อสำนักงาน ป.ป.ช.

ภาพลักษณ์	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
มีความซื่อสัตย์																		
ค่าเฉลี่ย	4.03		4.01		4.06		4.07		3.97		3.76		4.06		4.16		3.99	
Standard Deviation	0.91		0.87		0.91		0.92		0.95		1.12		0.75		0.91		0.91	
เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ																		
ค่าเฉลี่ย	4.06		4.03		4.10		4.09		4.00		3.82		4.25		4.20		4.01	
Standard Deviation	0.93		0.89		0.92		0.95		0.95		1.07		0.94		0.95		0.92	
มีความเสมอภาค/ไม่เลือกปฏิบัติ																		
ค่าเฉลี่ย	3.95		3.91		3.98		3.99		3.94		3.67		3.83		4.03		3.93	
Standard Deviation	0.95		0.92		0.94		0.97		0.97		1.08		0.85		0.97		0.94	
ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว																		
ค่าเฉลี่ย	3.75		3.78		3.78		3.76		3.69		3.27		3.67		3.71		3.76	
Standard Deviation	0.98		0.91		0.96		1.02		0.98		1.07		1.01		1.07		0.95	
มีความเป็นธรรม																		
ค่าเฉลี่ย	3.94		3.93		3.95		4.00		3.87		3.55		3.97		4.04		3.91	
Standard Deviation	0.98		0.94		0.97		0.99		0.98		1.18		1.03		1.00		0.97	

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของภาพลักษณ์ต่าง ๆ ต่อสำนักงาน ป.ป.ช. (ต่อ)

ภาพลักษณ์	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้																		
ค่าเฉลี่ย	3.90		3.85		3.89		3.99		3.86		3.64		3.86		4.06		3.85	
Standard Deviation	0.96		0.93		0.91		0.98		1.01		1.19		1.05		1.01		0.94	
เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง																		
ค่าเฉลี่ย	3.75		3.75		3.79		3.78		3.68		3.39		3.64		3.81		3.73	
Standard Deviation	1.02		0.98		1.00		1.06		1.02		1.14		1.05		1.08		1.00	
ความเหมาะสมของภาพลักษณ์รวม																		
ค่าเฉลี่ย	3.91		3.89		3.93		3.95		3.86		3.58		3.90		4.00		3.88	
Standard Deviation	0.86		0.83		0.84		0.89		0.88		1.01		0.83		0.88		0.86	

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความเป็นธรรม”

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	127.9	427	123.7	446	126.5	607	134.1	285	128.4	33	106.1	36	105.6	479	129.9	1,355	127.2
เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ/มีความเป็นธรรม	429	23.4	104	24.4	108	24.2	135	22.2	72	25.3	6	18.2	4	11.1	86	18.0	343	25.3
มีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เชื่อถือได้	363	19.8	85	19.9	102	22.9	107	17.6	69	24.2	-	-	-	-	85	17.7	278	20.5
มีการดำเนินการจริงจัง ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	293	16.0	71	16.6	97	21.7	64	10.5	60	21.1	-	-	1	2.8	33	6.9	260	19.2
การตัดสินใจยังไม่เป็นธรรม มีความลำเอียง	125	6.8	28	6.6	25	5.6	51	8.4	19	6.7	1	3.0	1	2.8	35	7.3	90	6.6
หลักเกณฑ์การตรวจสอบมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้	117	6.4	30	7.0	29	6.5	45	7.4	10	3.5	2	6.1	1	2.8	26	5.4	91	6.7
มีการช่วยเหลือพวกเดียวกัน	101	5.5	15	3.5	21	4.7	40	6.6	23	8.1	1	3.0	1	2.8	35	7.3	66	4.9
ยังไม่แน่ใจเพราะตรวจสอบความเป็นธรรมได้ยาก	99	5.4	27	6.3	13	2.9	38	6.3	15	5.3	3	9.1	3	8.3	23	4.8	76	5.6

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความเป็นธรรม” (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	127.9	427	123.7	446	126.5	607	134.1	285	128.4	33	106.1	36	105.6	479	129.9	1,355	127.2
ทำงานด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้	91	5.0	25	5.9	22	4.9	28	4.6	11	3.9	2	6.1	3	8.3	25	5.2	66	4.9
การตัดสินใจตัดสินใจ พยานหลักฐานและข้อมูล ที่ครบถ้วน เหมาะสม	58	3.2	8	1.9	11	2.5	30	4.9	8	2.8	-	-	1	2.8	17	3.5	41	3.0
การดำเนินงานล่าช้า ทำให้ ไม่เป็นที่พอใจ	41	2.2	3	0.7	7	1.6	23	3.8	4	1.4	3	9.1	1	2.8	25	5.2	16	1.2
มีการทำงานด้วยความ ซื่อสัตย์/ไม่รับสินบน	41	2.2	16	3.7	7	1.6	13	2.1	5	1.8	-	-	-	-	1	0.2	40	3.0

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เฝ้าถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้”

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	133.7	427	132.8	446	133.2	607	134.1	285	137.2	33	124.2	36	125.0	479	129.2	1,355	135.3
การปฏิบัติงานดูโปร่งใส น่าเชื่อถือ	439	23.9	100	23.4	108	24.2	147	24.2	78	27.4	4	12.1	2	5.6	108	22.5	331	24.4
มีการรายงานผลการ ทำงานตลอด สามารถ ติดตาม และตรวจสอบ การทำงานได้	432	23.6	98	23.0	115	25.8	139	22.9	73	25.6	3	9.1	4	11.1	101	21.1	331	24.4
ความโปร่งใส ไม่สามารถ ตรวจสอบได้จริง/ ตรวจสอบได้ยาก	257	14.0	60	14.1	57	12.8	85	14.0	47	16.5	5	15.2	3	8.3	56	11.7	201	14.8
เปิดเผยข้อมูลให้ สาธารณชนรับทราบ	205	11.2	39	9.1	54	12.1	70	11.5	37	13.0	2	6.1	3	8.3	49	10.2	156	11.5
สามารถตรวจสอบ ข้อมูล/การทำงานได้ หลายช่องทาง	167	9.1	61	14.3	34	7.6	37	6.1	30	10.5	3	9.1	2	5.6	16	3.3	151	11.1

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้” (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
เป็นองค์กรอิสระ น่าจะมี ความโปร่งใส	148	8.1	39	9.1	35	7.8	46	7.6	26	9.1	-	-	2	5.6	19	4.0	129	9.5
ไม่มีการเปิดเผยข้อมูล บางเรื่อง/ไม่เหมือนศาลที่ สืบค้นได้จากคำวินิจฉัย	86	4.7	22	5.2	17	3.8	25	4.1	16	5.6	3	9.1	3	8.3	28	5.8	58	4.3
ยังอยู่ใต้คำสั่งของผู้มี อำนาจ/นักการเมือง	61	3.3	17	4.0	15	3.4	14	2.3	13	4.6	1	3.0	1	2.8	10	2.1	51	3.8
ตัดสินใจดีอย่างเป็นธรรม	61	3.3	10	2.3	16	3.6	22	3.6	12	4.2	-	-	1	2.8	14	2.9	47	3.5
ภาพลักษณ์องค์กรดู โปร่งใส	57	3.1	18	4.2	23	5.2	8	1.3	8	2.8	-	-	-	-	2	0.4	55	4.1

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เอ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง”

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	137.9	427	133.0	446	135.9	607	144.6	285	138.2	33	124.2	36	119.4	479	145.5	1,355	135.3
ภาพลักษณ์องค์กรแสดงว่ามีอิสระสูง จึงไม่ถูกแทรกแซงได้ง่ายๆ	554	30.2	144	33.7	161	36.1	148	24.4	96	33.7	4	12.1	1	2.8	98	20.5	456	33.7
ถูกแทรกแซงจากนักการเมือง/ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง/ผู้มีอำนาจบางกลุ่ม	408	22.2	76	17.8	85	19.1	156	25.7	76	26.7	8	24.2	7	19.4	142	29.6	266	19.6
เป็นองค์กรที่ไม่ขึ้นตรงกับรัฐบาล หรือหน่วยงานอื่นใดอีก จึงมีความอิสระสูง	210	11.5	51	11.9	55	12.3	74	12.2	29	10.2	-	-	1	2.8	53	11.1	157	11.6
ยังอยู่ภายใต้อำนาจการทำงานของรัฐบาล เช่น นายกรัฐมนตรี	203	11.1	35	8.2	37	8.3	85	14.0	42	14.7	2	6.1	2	5.6	70	14.6	133	9.8
มีการทำงานด้วยความถูกต้อง เสมอภาค ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด และไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ใคร	180	9.8	52	12.2	43	9.6	54	8.9	30	10.5	1	3.0	-	-	26	5.4	154	11.4

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็น “เป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซง” (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	137.9	427	133.0	446	135.9	607	144.6	285	138.2	33	124.2	36	119.4	479	145.5	1,355	135.3
เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการตรวจสอบได้ทุกหน่วยงาน ทุกระดับ	107	5.8	27	6.3	24	5.4	40	6.6	15	5.3	1	3.0	-	-	22	4.6	85	6.3
หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ มั่นคงในการทำงาน	91	5.0	21	4.9	23	5.2	33	5.4	10	3.5	2	6.1	2	5.6	21	4.4	70	5.2
มีการรายงานผลการทำงานตลอด สามารถติดตาม และตรวจสอบการทำงานได้	66	3.6	11	2.6	15	3.4	24	4.0	9	3.2	2	6.1	5	13.9	26	5.4	40	3.0
ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส/ไม่รับสินบน	48	2.6	8	1.9	11	2.5	18	3.0	10	3.5	1	3.0	-	-	11	2.3	37	2.7
คดีที่เกี่ยวกับผู้มีอำนาจยังไม่โปร่งใส/ดำเนินคดีล่าช้า	46	2.5	10	2.3	12	2.7	17	2.8	7	2.5	-	-	-	-	20	4.2	26	1.9

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เแ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	1,834	117.1	427	104.0	446	114.8	607	125.9	285	115.4	33	139.4	36	147.2	479	146.1	1,355	106.9
ไม่มีข้อเสนอแนะ	1,139	62.1	290	67.9	278	62.3	362	59.6	175	61.4	19	57.6	15	41.7	203	42.4	936	69.1
ควรปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	227	12.4	25	5.9	44	9.9	110	18.1	33	11.6	7	21.2	8	22.2	136	28.4	91	6.7
ควรปรับปรุงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (ช่องทาง/วิธี/ข้อมูลที่สื่อสาร)	313	17.1	62	14.5	79	17.7	95	15.7	55	19.3	7	21.2	15	41.7	135	28.2	178	13.1
ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	207	11.3	32	7.5	45	10.1	89	14.7	34	11.9	3	9.1	4	11.1	87	18.2	120	8.9
ควรปรับปรุงการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (ให้รู้จัก ป.ป.ช. มากขึ้น)	262	14.3	35	8.2	66	14.8	108	17.8	32	11.2	10	30.3	11	30.6	139	29.0	123	9.1

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	227	142.7	25	136.0	44	143.2	110	149.1	33	127.3	7	128.6	8	150.0	136	145.6	91	138.5
ควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว/ลดขั้นตอนให้กระชับกว่านี้	65	28.6	5	20.0	10	22.7	38	34.5	10	30.3	2	28.6	-	-	41	30.1	24	26.4
ขั้นตอนการทำงานต้องชัดเจน เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรู้ได้ทุกเรื่อง และทุกช่องทางสื่อสาร	52	22.9	6	24.0	12	27.3	22	20.0	5	15.2	3	42.9	4	50.0	24	17.6	28	30.8
ควรปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	38	16.7	4	16.0	7	15.9	17	15.5	8	24.2	1	14.3	1	12.5	20	14.7	18	19.8
ควรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้/ มีธรรมาภิบาล 100%	37	16.3	2	8.0	9	20.5	15	13.6	9	27.3	-	-	2	25.0	19	14.0	18	19.8
ควรเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบทสรุปเมื่อสิ้นสุดคดี	16	7.0	4	16.0	4	9.1	5	4.5	1	3.0	1	14.3	1	12.5	9	6.6	7	7.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	227	142.7	25	136.0	44	143.2	110	149.1	33	127.3	7	128.6	8	150.0	136	145.6	91	138.5
ควรมีการปราบปรามการทุจริตอย่างจริงจัง ให้คนไม่กล้าทุจริตอีก	11	4.8	4	16.0	2	4.5	5	4.5	-	-	-	-	-	-	6	4.4	5	5.5
ควรมีหน่วยเคลื่อนที่เข้าไปหาผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ห่างไกล/พิจารณาการเดินทางไปที่ตัวจังหวัดทำได้ยากมาก	8	3.5	-	-	3	6.8	3	2.7	2	6.1	-	-	-	-	7	5.1	1	1.1
ควรสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ทำได้จริง ให้กล้าแจ้งเบาะแสโดยไม่กังวลถึงอิทธิพลต่างๆ	8	3.5	1	4.0	2	4.5	3	2.7	-	-	-	-	2	25.0	5	3.7	3	3.3
ควรปฏิบัติตามกฎ/ข้อปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกัน	6	2.6	-	-	-	-	5	4.5	1	3.0	-	-	-	-	5	3.7	1	1.1

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	227	142.7	25	136.0	44	143.2	110	149.1	33	127.3	7	128.6	8	150.0	136	145.6	91	138.5
ควรมีหน่วยงานที่ตรวจสอบการทำงานของป.ป.ช. อีกที่	6	2.6	1	4.0	3	6.8	1	0.9	1	3.0	-	-	-	-	2	1.5	4	4.4
ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีแบบนี้มากๆ	6	2.6	1	4.0	-	-	5	4.5	-	-	-	-	-	-	3	2.2	3	3.3

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เอ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	313	167.4	62	164.5	79	168.4	95	171.6	55	167.3	7	128.6	15	166.7	135	169.6	178	165.7
ควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลาย	166	53.0	44	71.0	45	57.0	43	45.3	30	54.5	1	14.3	3	20.0	69	51.1	97	54.5
ควรประชาสัมพันธ์ให้มากและต่อเนื่อง	119	38.0	23	37.1	34	43.0	31	32.6	21	38.2	4	57.1	6	40.0	48	35.6	71	39.9
ควรให้ข้อมูลความคืบหน้าของคดีต่างๆ	39	12.5	7	11.3	6	7.6	15	15.8	9	16.4	1	14.3	1	6.7	13	9.6	26	14.6
ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่/การทำงาน	35	11.2	6	9.7	10	12.7	11	11.6	7	12.7	-	-	1	6.7	14	10.4	21	11.8
ต้องเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ / ให้ประชาชนติดต่อได้ง่ายกว่านี้	31	9.9	3	4.8	8	10.1	10	10.5	5	9.1	1	14.3	4	26.7	10	7.4	21	11.8
ควรสื่อสารให้เข้าถึงประชาชนมากกว่านี้	31	9.9	7	11.3	7	8.9	9	9.5	8	14.5	-	-	-	-	9	6.7	22	12.4

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	313	167.4	62	164.5	79	168.4	95	171.6	55	167.3	7	128.6	15	166.7	135	169.6	178	165.7
ควรลงพื้นที่ระดับตำบล/ หมู่บ้าน ด้วยตัวเอง เพื่อให้ชาวบ้านได้รับ ข้อมูลจริงๆ	16	5.1	2	3.2	5	6.3	8	8.4	1	1.8	-	-	-	-	10	7.4	6	3.4
สื่อสารสร้างความรู้ความ เข้าใจให้แก่ประชาชน	13	4.2	3	4.8	3	3.8	5	5.3	-	-	-	-	2	13.3	7	5.2	6	3.4
แจ้งข่าวสารให้ชัดเจน รวดเร็วขึ้น	9	2.9	2	3.2	2	2.5	2	2.1	3	5.5	-	-	-	-	1	0.7	8	4.5
เปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจนให้ ประชาชนได้รับรู้มากขึ้น	9	2.9	2	3.2	1	1.3	3	3.2	1	1.8	-	-	2	13.3	6	4.4	3	1.7
ข้อมูลที่สื่อสารต้องตรง กับความเป็นจริง ปฏิบัติ ได้จริงตามที่สื่อสาร	9	2.9	1	1.6	2	2.5	3	3.2	2	3.6	-	-	1	6.7	6	4.4	3	1.7

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เอ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	207	159.9	32	159.4	45	153.3	89	161.8	34	167.6	3	100.0	4	175.0	87	146.0	120	170.0
ควรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้/ มีธรรมาภิบาล 100%	81	39.1	20	62.5	12	26.7	33	37.1	13	38.2	1	33.3	2	50.0	18	20.7	63	52.5
ควรปฏิบัติงานอย่าง ตรงไปตรงมา	68	32.9	10	31.3	16	35.6	29	32.6	11	32.4	-	-	2	50.0	17	19.5	51	42.5
ควรดำเนินงานด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้องและ ชัดเจน	41	19.8	3	9.4	12	26.7	17	19.1	7	20.6	1	33.3	1	25.0	24	27.6	17	14.2
ควรคัดเลือกบุคลากรที่มี ความซื่อสัตย์สุจริต และ ให้มีแบบนั้นมากๆ	26	12.6	10	31.3	3	6.7	8	9.0	5	14.7	-	-	-	-	5	5.7	21	17.5
ควรปรับการบริการให้มี Service Mind	21	10.1	-	-	5	11.1	11	12.4	4	11.8	1	33.3	-	-	16	18.4	5	4.2
ควรมีความเที่ยงตรง/ ยุติธรรม	14	6.8	2	6.3	1	2.2	8	9.0	3	8.8	-	-	-	-	3	3.4	11	9.2
ไม่เลือกปฏิบัติ	11	5.3	1	3.1	2	4.4	6	6.7	1	2.9	-	-	1	25.0	4	4.6	7	5.8

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	207	159.9	32	159.4	45	153.3	89	161.8	34	167.6	3	100.0	4	175.0	87	146.0	120	170.0
ควรมีการปราบปรามการทุจริตอย่างจริงจัง ให้นำคนไม่กล้าทุจริตอีก	11	5.3	2	6.3	2	4.4	4	4.5	3	8.8	-	-	-	-	3	3.4	8	6.7
ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับการะงาน/ให้ดูแลประจำอำเภอละ 1 คน	10	4.8	-	-	2	4.4	7	7.9	1	2.9	-	-	-	-	10	11.5	-	-
เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ/ประสิทธิภาพการทำงานในมาตรฐานเดียวกัน	8	3.9	-	-	-	-	5	5.6	3	8.8	-	-	-	-	4	4.6	4	3.3

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เแ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (ให้รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	262	160.3	35	168.6	66	156.1	108	159.3	32	181.3	10	120.0	11	145.5	139	164.7	123	155.3
ให้สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับชั้น	104	39.7	22	62.9	24	36.4	40	37.0	10	31.3	6	60.0	2	18.2	38	27.3	66	53.7
ควรลงพื้นที่ระดับตำบล/หมู่บ้าน ด้วยตัวเอง เพื่อเข้าถึงชาวบ้านได้จริง	79	30.2	6	17.1	20	30.3	36	33.3	14	43.8	1	10.0	2	18.2	55	39.6	24	19.5
สื่อสารให้ประชาชนรู้ว่า ป.ป.ช. คือใคร มีหน้าที่ทำอะไร	49	18.7	7	20.0	15	22.7	17	15.7	10	31.3	-	-	-	-	20	14.4	29	23.6
ควรเพิ่มการสื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Line/Facebook)	32	12.2	8	22.9	10	15.2	6	5.6	6	18.8	2	20.0	-	-	10	7.2	22	17.9
สร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนระดับท้องถิ่นรู้จักมากขึ้น	26	9.9	4	11.4	6	9.1	11	10.2	3	9.4	-	-	2	18.2	15	10.8	11	8.9

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละ รายละเอียดข้อเสนอแนะในด้านการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (ให้รู้จักสำนักงาน ป.ป.ช. มากขึ้น) (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/ NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
	262	160.3	35	168.6	66	156.1	108	159.3	32	181.3	10	120.0	11	145.5	139	164.7	123	155.3
ควรมีช่องทางให้ประชาชนติดต่อ/เข้าถึงได้ง่าย	18	6.9	3	8.6	5	7.6	5	4.6	4	12.5	-	-	1	9.1	9	6.5	9	7.3
ให้ทุนสนับสนุน กลุ่ม Strong ในการเข้าพื้นที่/ทำกิจกรรมกับชุมชน	16	6.1	1	2.9	3	4.5	8	7.4	2	6.3	1	10.0	1	9.1	15	10.8	1	0.8
ควรเพิ่มสื่อหลายช่องทาง	12	4.6	3	8.6	2	3.0	4	3.7	2	6.3	1	10.0	-	-	5	3.6	7	5.7
เสริมสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้ ป.ป.ช. ผ่านกิจกรรม/การอบรมบ่อยๆ	9	3.4	-	-	1	1.5	8	7.4	-	-	-	-	-	-	8	5.8	1	0.8
การแจ้งข้อมูลการทุจริตต้องสะดวกและมีความปลอดภัย	8	3.1	-	-	3	4.5	2	1.9	2	6.3	-	-	1	9.1	7	5.0	1	0.8

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะความคิดเห็นที่มีผู้เอ่ยถึงมากที่สุด 10 อันดับแรก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม

	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
ความพึงพอใจ																		
ค่าเฉลี่ย	3.95		3.91		3.92		4.05		3.89		3.58		3.86		4.07		3.91	
Standard Deviation	0.92		0.88		0.87		0.94		0.95		1.12		0.87		0.95		0.90	
ความเชื่อมั่น																		
ค่าเฉลี่ย	3.91		3.88		3.91		3.98		3.86		3.55		3.86		4.05		3.86	
Standard Deviation	0.95		0.91		0.92		0.98		0.96		1.15		0.87		0.99		0.93	

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นการปราบปรามการทุจริต

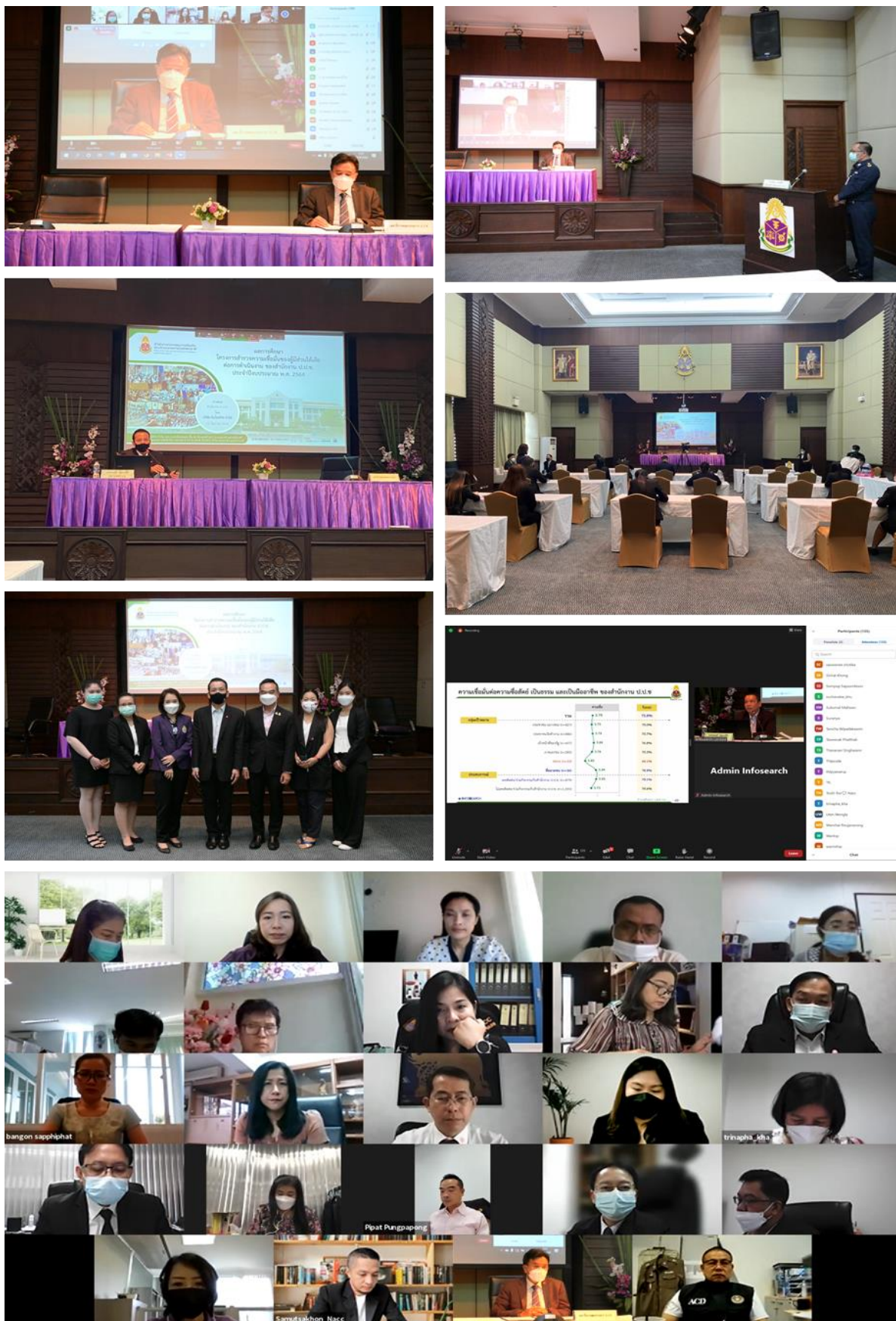
	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
ความรวดเร็ว																		
ค่าเฉลี่ย	3.81		3.85		3.85		3.78		3.81		3.39		3.58		3.70		3.84	
Standard Deviation	0.91		0.84		0.88		0.95		0.90		1.14		1.02		1.00		0.87	
ความโปร่งใส																		
ค่าเฉลี่ย	3.89		3.90		3.89		3.90		3.88		3.64		3.81		3.88		3.89	
Standard Deviation	0.94		0.88		0.93		0.97		0.95		1.14		0.95		0.99		0.92	
ความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.93		3.89		3.88		3.85		3.58		3.67		3.84		3.89	
Standard Deviation	0.94		0.87		0.90		0.99		0.95		1.17		1.01		1.04		0.90	
ความพึงพอใจโดยรวม																		
ค่าเฉลี่ย	3.86		3.89		3.88		3.85		3.84		3.54		3.69		3.81		3.88	
Standard Deviation	0.88		0.82		0.85		0.92		0.88		1.11		0.92		0.95		0.85	

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นการปราบปรามการทุจริต

	รวม		กลุ่มเป้าหมาย												ประสบการณ์			
			ประชาชน (เยาวชน)		ประชาชน (ทำงาน)		เจ้าหน้าที่ของรัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาสังคม/NGOs		สื่อมวลชน		เคยติดต่อ		ไม่เคยติดต่อ	
	จำนวน	1,834	จำนวน	427	จำนวน	446	จำนวน	607	จำนวน	285	จำนวน	33	จำนวน	36	จำนวน	479	จำนวน	1,355
ความรวดเร็ว																		
ค่าเฉลี่ย	3.84		3.86		3.86		3.83		3.83		3.39		3.75		3.80		3.85	
Standard Deviation	0.92		0.89		0.89		0.96		0.91		1.12		0.97		0.99		0.90	
ความโปร่งใส																		
ค่าเฉลี่ย	3.89		3.91		3.92		3.87		3.88		3.61		3.72		3.88		3.89	
Standard Deviation	0.98		0.97		0.96		1.00		0.97		1.12		1.06		1.01		0.97	
ความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ																		
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.93		3.89		3.88		3.87		3.55		3.69		3.85		3.89	
Standard Deviation	0.98		0.92		0.98		1.01		0.98		1.18		1.01		1.05		0.96	
ความเชื่อมั่นโดยรวม																		
ค่าเฉลี่ย	3.87		3.90		3.89		3.86		3.86		3.52		3.72		3.84		3.88	
Standard Deviation	0.91		0.88		0.89		0.94		0.91		1.10		0.95		0.97		0.89	

ภาคผนวก ง.
การประชุมสัมมนาทางวิชาการ

รูปภาพบรรยากาศงานสัมมนา



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา

ความคิดเห็นที่ 1

มีความเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ ตรงที่ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ได้จัดเวลาแถลงการณ์ที่แน่นอนชัดเจนทำให้การติดตามความคืบหน้าของคดีต่าง ๆ ทำได้ยาก จึงควรหาวิธีการว่าจะทำอย่างไรจึงจะมีการแถลงข่าวที่เป็นเวลาแน่นอน เพราะสื่อต่าง ๆ จะมีตารางเวลาที่แน่นอน ดังนั้นเราอาจจะจัดให้มีการแถลงข่าวเดือนละครั้ง โดยแถลงเกี่ยวกับคดีที่ศาลตัดสินแล้ว หรือคดีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูล หรือแม้แต่คดีที่กำลังดำเนินงานอยู่นี้ ถึงแม้จะมีข้อกำหนดว่าห้ามให้รายละเอียดเกี่ยวกับคดีที่ยังไม่สิ้นสุด แม้จะให้ข้อมูลทั้งหมดไม่ได้ แต่สามารถพูดถึงความคืบหน้าของคดีได้ว่ากำลังอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว เป็นกำหนดการ แต่ไม่ใช่รายละเอียดในคดีซึ่งคิดว่าสามารถทำได้ ประการที่ 2 การแจ้งเบาะแส อยากให้สำนักงาน ป.ป.ช. มีเบอร์ฮอตไลน์ ทำอย่างไรให้สามารถเข้าถึงการแจ้งเบาะแสได้สะดวก (User Friendly) เมื่อแจ้งข้อมูลเข้ามาแล้วจะทำอย่างไรต่อไปก็ต้องมาว่ากัน รวมถึงการคุ้มครองพยานหรือการดูแลผู้แจ้งเบาะแสก็เป็นเรื่องที่ต้องทำ ส่วนในเรื่องการปฏิบัติงานในการดำเนินคดีของสำนักงาน ป.ป.ช. จะมีความระมัดระวังมากเกินไป เพราะเป็นระบบการรวมศูนย์ ทุกขั้นตอนจะต้องย้อนกลับเข้ามาให้ส่วนกลางเป็นผู้ตัดสินใจ ทำให้เสียเวลาในขั้นตอนนี้มาก ทำอย่างไรจึงจะสามารถกระจายอำนาจการตรวจสอบออกไปสู่พื้นที่/เขตบ้าง โดยอาจกำหนดระดับความรุนแรงของคดีว่าระดับใดควรจัดการเองได้ที่เขต หรือระดับใดต้องนำเข้าสู่ส่วนกลาง อีกประเด็นหนึ่งคิดว่าคงไม่ต้องสนใจคะแนนของกลุ่มภาคประชาสังคม/NGOs มากนัก เพราะคนกลุ่มนี้มักไม่ค่อยพอใจอะไรง่าย ๆ แต่ประเด็นที่อยากให้สนใจมากขึ้นคือเรื่องการทำงานที่ล่าช้า เรื่องการสื่อสารที่ต้องปรับปรุงมาก รวมถึงการดำเนินงานเชิงรุก ซึ่งคิดว่าแก้ไขไม่ยาก แต่ถ้าทำได้จะได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นมาก

ความคิดเห็นที่ 2

ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่สำรวจมา เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์มาก เพราะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่จะถึงนี้ ทางสำนักสื่อสารองค์กรจะต้องจัดทำแผนเกี่ยวกับเรื่องความเชื่อมั่น และแผนที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ในปี 2566-2570 ในส่วนนี้มีความเห็นสอดคล้องกับท่านที่ปรึกษาหลายประเด็น ไม่ว่าจะเป็นการการตั้งโฆษกของคณะกรรมการฯ ซึ่งเป็นเรื่องที่ทางสำนักสื่อสารองค์กรเคยนำเสนอขึ้นไปสู่คณะกรรมการแล้วแต่ยังไม่ได้รับการตอบรับกลับมาในเรื่องของการแต่งตั้ง แต่คิดว่าจะมีประโยชน์มากที่จะทำให้การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ทำได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ในส่วนของเรื่องช่องทางการสื่อสารทั้งเรื่องสื่อเก่าและสื่อออนไลน์ เรามีการนำเสนอข้อมูลทุกแพลตฟอร์ม แต่อาจขาดส่วนที่เข้าถึงประชาชนบางกลุ่มไปบ้าง สำหรับเรื่องกำหนดการให้ข่าว ทางสำนักสื่อสารองค์กรไม่สามารถเป็นผู้กำหนดช่วงเวลาหรือทิศทางของข่าวได้ อยากให้ที่ปรึกษาเข้าใจว่าเราทำหน้าที่เป็นประตู เชื่อมข้อมูลข่าวสารไปสู่สาธารณะ แต่เรื่องระบบข่าวสารที่จะไหลเข้ามาสู่สำนักสื่อสารองค์กรนั้น เป็นเรื่องที่ควบคุมไม่ได้ แต่ถ้ามีระบบบางอย่างที่สามารถส่งข่าวมาที่เราโดยตรงได้ ก็จะสามารถจัดทำหมายกำหนดการแถลงข่าวได้ทันที

ส่วนความสัมพันธ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. กับสื่อมวลชน คิดว่าโดยส่วนตัวเรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมากพอสมควรสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กลุ่มสื่อมวลชนมีความพอใจและให้คะแนนภาพลักษณ์สำนักงาน ป.ป.ช. ค่อนข้างในระดับต้น ๆ แต่เรื่องของความเชื่อมั่นอาจจะลดทอนลงมาบ้าง แต่คิดว่าเป็นเรื่องของมิติในการทำงานที่เป็นเรื่องของความไว้วางใจกัน และอย่างที่ท่านที่ปรึกษาแนะนำว่า ข่าวร้ายลงฟรีข่าวดีเสียดั่งคัมภีร์ยังคงมีอยู่ และด้วยวัฒนธรรมองค์กรของสำนักสื่อสารองค์กร ไม่นิยมซื้อพื้นที่สื่อ เพราะผู้รับสารฉลาดขึ้นมาก ผู้รับสารจะรู้อะไรที่ทำด้วยใจจริง หรืออะไรที่เป็นการโฆษณา (Advertorial) การลงไปฝากประชาสัมพันธ์อะไรสักอย่าง เหมือนกรณีแคมเปญ #พูดหยุดโกง ที่ดัง ๆ อยู่ช่วงหนึ่งก่อนหน้านี้ จนกระทั่งมีดาราคณหนึ่งไปเีออกมาโดยการเขียนว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ก็โดนสังคมจับได้ว่าเป็นการจ้างให้พูด/จ้างให้สื่อข้อความอะไรบางอย่าง จึงสรุปได้ว่าการนำเสนอข้อเท็จจริงหรือ Fact นั้น น่าจะดีกว่าการไปซื้อพื้นที่สื่อเป็นบทเรียนว่าเราไม่ควรซื้อพื้นที่สื่อ แต่ทั้งหมดทั้งมวลที่กล่าวมา ต้องการจะสื่อว่าอยากให้มีการเชื่อมโยงระบบ ให้ระบบส่งข้อมูลมาที่สำนักสื่อสารองค์กร เรายินดีที่จะทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารนั้นได้ทันที เพราะปัจจุบันเรามีระบบออนไลน์รองรับทุกแพลตฟอร์มอยู่แล้ว สามารถกระจายข้อมูลไปทั่วประเทศไทยภายในการคลิกแค่ครั้งเดียว

ที่ปรึกษาเพิ่มเติมว่า เรื่องความสามารถหรือหน้าที่ในการสื่อสาร (Authority) ต้องมาควบคู่กับหมายกำหนดการ (Agenda) คือให้มีการแต่งตั้งโฆษกแล้วเขาต้องมีอำนาจในการที่จะสื่อสารได้ด้วย คือ กำหนดขอบเขตของประเด็นในการพูดสื่อสาร มีเรื่องอะไรที่พูดได้บ้างและพูดได้ถึงระดับใด ต้องกำหนดชัดเจน จะทำให้มีความรวดเร็วในการสื่อสารมากขึ้น และต้องให้โฆษกสามารถวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเองได้ด้วย ไม่งั้นจะเป็นเพียงแค่ผู้ส่งสาร (Messenger) เท่านั้น แต่สำนักสื่อสารองค์กรและโฆษกเองควรจะสามารถจับประเด็นและวิเคราะห์เองได้ด้วยจะทำให้เกิดข้อมูลใหม่ ๆ ที่น่าสนใจมานำเสนอได้ เช่น บางหน่วยงานมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการด้านการสื่อสารขึ้นมาเพื่อวางกรอบแนวทางการสื่อสารให้ได้ คิดว่าเป็นแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. ควรจะทำ

ความคิดเห็นที่ 3

ขอให้ขยายประเด็นที่บอกว่า สำนักงาน ป.ป.ช. มีวิธีคิดที่อิงกับระบบราชการทำให้ขับเคลื่อนงานได้ช้า จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานที่อยู่ในกรอบมากเกินไป และต้องปฏิรูปองค์กรก่อนที่จะไปบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

ตอบ – ระบบราชการจะมีกรอบการทำงาน ซึ่งกรอบนี้ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ยิ่งไปร่วมงานกับหน่วยราชการอื่น มันก็ยิ่งซ้ำเป็นเท่าตัว (G2G) ประเด็นคือจะอย่างไรให้ยังทำงานภายใต้กรอบนั้น แต่ทำการปรับบางกระบวนการเพื่อลดขั้นตอน/เวลาได้ จะช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ทั้งการทำงานภายในและการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกทำได้รวดเร็วขึ้น เช่น กรอบการพิจารณาคดีสมมุติว่ามีกรอบเวลาต้องทำ 200-300 วัน แต่เราทำให้มันเร็วขึ้นได้ไหม โดยเฉพาะคดีใหญ่ ๆ ที่สังคมสนใจมาก ๆ จากที่เคยกำหนดว่าต้องทำงานภายในกี่วันก็เดือนนั้น สามารถเร่งเวลาให้เร็วขึ้นได้ไหม เร่งได้ไหม ซึ่งมันก็อยู่ในกรอบเวลาเดิมนั้นแหละ ที่ทำให้ไม่เกินจำนวนวันที่กำหนดแต่เราปรับเป็นการทำให้เร็วมากขึ้น โดยวิธีคิดเหล่านี้ต้องมาใช้เวลาคิดร่วมกันหลาย ๆ หน่วยงานที่เป็นหน่วยงานภายใน ยังไม่ต้องคิดถึงหน่วยงานภายนอกก่อน ต้องมาร่วมกันคิดก่อนว่า ทำอะไรให้หน่วยงานภายในไม่ติดกรอบการทำงานของแต่ละหน่วยกันเอง หลายหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ พอข้ามฝ่าย/ข้ามหน่วยงานเมื่อไหร่งานจะช้าทันที แม้ว่าบางครั้งจะติดกรอบทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน แต่ถ้าเราปรับหน่วยงานข้างในได้แล้วการออกไปประสานหน่วยงานภายนอกน่าจะไม่เกินความสามารถแล้ว จึงคิดว่าควรปรับระบบการทำงานภายในก่อน อย่างในผลการสำรวจที่ระบุว่ามีปัญหาเรื่องความล่าช้าในการติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ช. ถ้าปรับตรงนี้ให้เร็วมากขึ้นได้ หรือปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลได้ยากแล้วปรับให้มันง่ายขึ้น จะทำให้เกิดความพอใจและความเชื่อมั่นมากขึ้นแน่นอน อย่างประเด็นที่คนพูดถึงความล่าช้าในการดำเนินคดี ไม่ใช่ว่าต้องจัดการให้รวดเร็วทุกคดี ให้เร่งเฉพาะคดีที่คนสนใจ/จับตามองกันมาก ๆ ซึ่งคิดว่ามีไม่กี่คดี ควรจัดการเฉพาะในส่วนนี้ให้รวดเร็วมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องปรับเวลาทำงานให้รวดเร็วทุกคดี แต่ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของคดีด้วย ซึ่งคิดว่าใน 1 ปี น่าจะมีคดีที่สังคมให้ความสนใจสูงไม่ถึง 10 คดี จึงคิดว่าน่าจะทำได้ เรื่องเหล่านี้ต้องมีการพูดคุยกันภายในก่อน เป็นการยกตัวอย่างครับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกล่องข้อความในระบบออนไลน์ ได้แก่ ขอให้อัปเดตกิจกรรมของสำนักงาน ป.ป.ช. ในเว็บไซต์ www.nacc.go.th ด้วย และอยากให้มีการสื่อสารแนวคิดและผลประโยชน์ผ่านทางโทรทัศน์ให้มากขึ้น



สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
(สำนักงาน ป.ป.ช.) สนามบินน้ำ

361 ถนนทพบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

หรือ ตู้ ปณ. 100 เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ : 0 2528 4800

www.nacc.go.th