

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายนอก กรณีศึกษาสถาบันการเงินของรัฐ

Assessing the Integrity and Transparency of the Organization's Operations of
External Stakeholders Case Study of Public Financial Institutions

ธีระพงศ์ มลิวัลย์

Teerapong Maliwan

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนครราชสีมา

อีเมล: teerapong@nmc.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

25 สิงหาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

13 กันยายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

23 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ ที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของสถาบันการเงินของรัฐ และ 2) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของสถาบันการเงินของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนโดยใช้ตาราง Taro Yamane ขนาดประชากรไม่จำกัด ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 2\%$ ได้จำนวนประชากรไม่ต่ำกว่า 2,500 ราย ซึ่งก็คือ ผู้ที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันการเงินของรัฐทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ Google Form สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เมื่อทดสอบค่า IOC พบว่ามีคะแนน $IOC > 0.5$ ทุกข้อ

ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ ที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า อยู่ในระดับ AA (ระดับดีเยี่ยม) ผู้ใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยติดต่อกับสถาบันการเงินของรัฐในฐานะบุคคลทั่วไป ซึ่งระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่าตัวชี้วัดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และด้านการปรับปรุงการทำงานตามลำดับ เพราะผู้ใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐ มีความต้องการที่จะให้สถาบันการเงินของรัฐมีการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ประกอบกับมีความใส

ใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นโดยคำนึงถึงลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) รู้จักปรับใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมทั้งต้องมีการวางแผน วิเคราะห์การบริหารจัดการ มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมมีการจัดการข้อร้องเรียน หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.2561-2580) และยกระดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน (Corruption Perception index : CPI) ของประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: สถาบันการเงินของรัฐ, มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก, ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน, คุณธรรม

ABSTRACT

The purposes of this paper were 1) to assess the level of integrity and transparency in the operation of public financial institutions which participating in the assessment of integrity and transparency in the operation of government agencies and applying the assessment results in formulating management policies of state financial institutions and 2) to obtain recommendations for improvement/development of morality and transparency of state financial institutions. The samples used in the research study were determined by the researcher using the Taro Yamane table with unlimited population size and the discrepancy level $\pm 2\%$ which leading to have a population of the study at least 2,500, which were the people who use various services of government financial institutions throughout the country. The tools used to collect data was the online questionnaire from Google Form. The statistic used were percentage, mean and standard deviation. The questionnaire was verified by 3 experts with the IOC scores > 0.5 .

The results shown that most government financial users were female who graduated from bachelor's degree level and they had the contact with government financial institutions as others. The indicators that users pay attention were the operational quality, the communication efficiency and the work improvement orderly. Since, the users required to see morality, transparency and can be checking of the government financial institutions. In addition, the users also would like to see their attention on learning new knowledge, their adaptation, their accepting on other opinions, their honesty and their relation to new ways of life (New Normal). Moreover, they should learn how to used modern equipments and technology, having plan management, knowing how to analyze administration management,

having working procedure suitably, managing the comments and suggestion or responding to the needs of users effectively in order to correspond to the national strategic plan about anti-corruption and misconduct issues (2018-2037) and further upgrade the corruption perception index (CPI) of Thailand.

Keywords: Government Financial Institution, External Stakeholder,
Corruption Perception Index: CPI.

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการไทยเมื่อปี พ.ศ. 2545 และการประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทำให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการนำแนวคิดวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546) โดยพบว่าช่วงทศวรรษที่ผ่านมา สถานการณ์การขาดความโปร่งใสและการร้องเรียนเรื่องทุจริตในการรับบริการของหน่วยงานภาครัฐจากประชาชนมีอย่างต่อเนื่อง และขณะเดียวกันประเทศไทยถูกจัดลำดับภาพลักษณ์การทุจริต (Corruptions Perception Index: CPI) โดยองค์การเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International: TI) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลดัชนีวัดภาพลักษณ์คอร์รัปชันขององค์กรระหว่างประเทศด้านความโปร่งใส (Transparency International Organization) ที่ถือเป็นกระจกบานใหญ่สะท้อนภาพลักษณ์การทุจริตประเทศต่างๆ ทั่วโลก พบว่า ในปี ค.ศ. 2015 ประเทศไทยยังคงมีปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในระดับค่อนข้างรุนแรงและเป็นปัญหาเรื้อรังมาโดยตลอด โดยมีดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันอยู่ในอันดับที่ 110 (ได้คะแนนเท่ากับ 35) จาก 180 ประเทศ (Transparency International Organization, 2021)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ตระหนักผลกระทบจากปัญหาการทุจริตภายในประเทศ การรับรู้ของประชาชน ตลอดจนนักธุรกิจ นักลงทุนต่างประเทศ สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้เริ่มพัฒนารอบแนวคิดการทำงานและเครื่องมือการวัดระดับ ความโปร่งใสกับหน่วยงานภาครัฐ อันจะนำไปสู่การพัฒนารอบแนวคิดในการประเมินผลความโปร่งใส ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหารในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ที่มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ซึ่งเรียกเครื่องมือนี้ว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment)” ซึ่งในเวลาต่อมาเกิดความร่วมมือในการพัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกับสาธารณรัฐเกาหลีเพื่อสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดระดับการทุจริตจากความคิดเห็นและประสบการณ์โดยตรงของประชาชน (Perception-based) และจาก

หลักฐานการดำเนินงานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ซึ่งได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและ สติพิพเมืองสาธารณรัฐเกาหลี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็น หุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ตลอดจนพัฒนาโครงการการประเมินคุณธรรมและโปร่งใสระหว่างทั้งสองฝ่ายร่วมกัน อันจะสนับสนุนเป้าหมายหลักในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตของทั้งสองฝ่ายประสบความสำเร็จ (พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2551, 2551) และ ภายหลังจากบันทึกข้อตกลงความร่วมมือได้มีการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการประเมิน คุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Assessment: IA) อย่างต่อเนื่อง และได้มีการนำ ผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยแล้วสร้างเครื่องมือการประเมินผลที่ วัดระดับคุณธรรมในการดำเนินงานและการทุจริตของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การประเมินผลตามดัชนีวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นเครื่องมือต่อต้านการทุจริตที่ใช้ในการประเมิน ความพยายามของหน่วยงานภาครัฐ ในการต่อต้านการทุจริต จากข้อเท็จจริงในการดำเนินงานที่สามารถ ตรวจสอบได้จากเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ ขณะที่การประเมินคุณธรรมการดำเนินงานเป็นเครื่องมือ ต่อต้านการทุจริตที่ใช้วัดระดับการทุจริตในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546) ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2565 ได้มีมติเห็นชอบข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ โดยให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือและเข้าร่วม การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2570 โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินฯ แนวทางการประเมินฯ และเครื่องมือ การประเมินฯ ให้เป็นไปตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ประกอบกับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องมีการปรับตัวใน การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น การปรับรูปแบบ แนวทางการทำงานภายในส่วนราชการ และการให้บริการประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ใน การทำงาน รวมถึงปรับปรุงระบบงานบริการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มากขึ้น โดยในปี 2564 ส่วนราชการร้อยละ 97.44 ได้ปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบออนไลน์ และร้อยละ 61.10 ได้ปรับ วิธีการให้บริการประชาชนให้อยู่ในรูปแบบ e-Service (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) โดยในทุกหน่วยงานมีปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ ประสบผลสำเร็จได้ อันเนื่องมาจากมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่รวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมด อาทิ เงินหรือ งบประมาณ วัตถุดิบวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ลูกค้า การจัดการเกี่ยวกับเวลา และเทคนิควิธีการบริหารงาน เพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารขึ้น กล่าวคือเป็นกลไกการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้ ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นตั้งใจและเต็ม ใจทำงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานใน การทำงาน ด้วยเหตุนี้ทุกองค์กรจึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึก

มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ (ธีรพงศ์ บุญญรัตน์, รุ่งนภา กิตติลาภ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง, 2562) และเพื่อให้ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อขีดความสามารถของหน่วยงานหรือการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำลายเป็นอย่างมากในการปรับตัวเพื่อเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสอย่างถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของสถาบันการเงินของรัฐ อีกทั้งยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบการบริการประชาชนของสถาบันการเงินของรัฐ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ช่วงระยะที่ 1 (พ.ศ. 2561 – 2565) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ความหมายของคำว่า “ความโปร่งใส” ยังไม่มีนิยามที่ตายตัวขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม ค่านิยม และวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ อย่างไรก็ตามนักวิชาการและองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้มีความพยายามที่จะกำหนดความหมาย ความโปร่งใส เพื่อให้ง่ายต่อการวัด อาทิ Richard W. Oliver ได้เขียนหนังสือ “What is Transparency” ซึ่งให้ความหมายความโปร่งใสที่สั้นและกระชับ กล่าวคือ ความโปร่งใส หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก (Oliver, 2004) หรือ Ferranti et al. (2009) อธิบายความโปร่งใสของรัฐบาลว่า รัฐบาลมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกนโยบาย เพิ่มการไหลเวียนของข้อมูลต่างๆ ให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงได้ตามความต้องการ โดยข้อมูลต้องมีคุณภาพ เชื่อถือได้ และเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ของรัฐบาล ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความโปร่งใส เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล นโยบายสาธารณะ และกระบวนการทำงานให้ผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบ โดยการวัดดัชนีความโปร่งใสครั้งนี้ เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของกระบวนการทำงานอย่างโปร่งใสและมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีตัวชี้วัดย่อย ประกอบด้วย 1) การดำเนินงานขององค์กร เป็นการวัดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติตามกฎหมาย ตามโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด และ 2) ระบบการร้องเรียนขององค์กร เป็นการวัดถึงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการร้องเรียนและการตอบสนองข้อร้องเรียน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, 2557)

การประเมินนี้ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในทางปฏิบัติอย่างเห็น

ได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบ และเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะให้ได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย นอกจากนี้ ในด้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกถือเป็นเครื่องมือที่ทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่พัฒนาการบริหารงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เพื่อให้ประชาชนคนไทยได้รับบริการที่ดีขึ้น ตลอดจนมีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้นด้วย

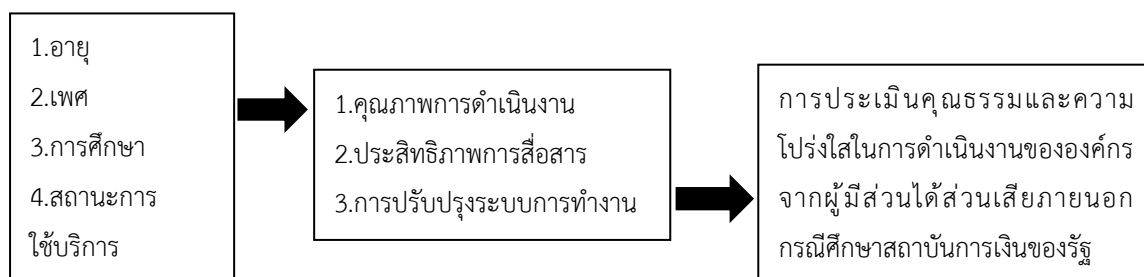
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคะแนนของการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้ให้บริการภายนอกที่มีต่อสถาบันการเงินของรัฐผ่านระบบเพื่อตอบสนองกับยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 1 (พ.ศ. 2561 – 2565) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.2561-2580) อันจะนำไปสู่การยกระดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน (Corruption Perception index : CPI) ของประเทศไทยให้สูงขึ้น อย่างยั่งยืนต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนโดยใช้ตาราง Taro Yamane ขนาดประชากรไม่จำกัด ระดับความคลาดเคลื่อน $+2\%$ ได้จำนวนประชากรไม่ต่ำกว่า 2,500 ราย ซึ่งก็คือ ผู้ที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันการเงินของรัฐทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของสถาบันการเงินของรัฐต่อไป
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของสถาบันการเงินของรัฐ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยได้บูรณาการและสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก กรณีศึกษาสถาบันการเงินของรัฐ” ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐจะใช้วิธีการวิจัยจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น การรับรู้ และประสบการณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามตามแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก External Integrity and Transparency Assessment เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงระบบการทำงาน (สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงาน ป.ป.ช., 2565) ของสถาบันการเงินของรัฐโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องและเหมาะสม มีลักษณะของความเป็นตัวแทนที่ดี โดยใช้ตาราง Taro Yamane ขนาดประชากรไม่จำกัด ระดับความคลาดเคลื่อน $+2\%$ ได้จำนวนประชากรไม่ต่ำกว่า 2,500 รายโดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เมื่อทดสอบค่า IOC พบว่ามีคะแนน $IOC > 0.5$ ทุกข้อ โดยทั้ง 3 ตัวชี้วัดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการดำเนินงาน เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการของหน่วยงานแก่รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้ นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรณีศึกษาสถาบันการเงินของรัฐได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา โดยใช้ตาราง Taro Yamane ขนาดประชากรไม่จำกัด ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 2\%$ ได้จำนวนประชากรไม่ต่ำกว่า 2,500 ราย ซึ่งก็คือ ผู้ที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันการเงินของรัฐทั่วประเทศ ได้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการเงินของรัฐ 8 แห่ง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เมื่อทดสอบค่า IOC พบว่ามีคะแนน $IOC > 0.5$ ทุกข้อ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปสร้างขึ้นเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูล โดยอาศัย Google form ทั้งนี้ เพื่อลดโอกาสในการสัมผัส เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด 2019 โดยการอ้างอิงจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ซึ่งมีทั้งหมด 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการภายนอกประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดจำนวน 7 คำถามจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการจากภายนอกคำถามส่วนใหญ่กำหนดเป็นคำถามแบบเลือกตอบเช่นคำถามด้านอายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประเภทการใช้บริการ เป็นต้น

ตอนที่ 2 รายละเอียดของแบบวัดการรับรู้เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยแบบสอบถามจำนวน 2 ตัวเลือก และ 4 ตัวเลือก จำแนกออกเป็น 3 ดังนี้ ได้แก่

1. คุณภาพการดำเนินงาน
2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร
3. การปรับปรุงระบบการทำงาน

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณทางคอมพิวเตอร์

วิธีรวบรวมข้อมูล ทางผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการเงินของรัฐ ได้ดำเนินการประเมินโดยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self- Administered)

Questionnaire Survey) ผ่านทาง Google form รวมถึงการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interview) ตามความเหมาะสม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.67) ประกอบการธุรกิจค้าปลีกท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (ร้อยละ 33.58) มีอายุระหว่าง 40- 50 ปี (ร้อยละ 34.34) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 72.23) ส่วนใหญ่ติดต่อกับสถาบันการเงินของรัฐในฐานะบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 91.58)

ทั้งนี้ สถาบันการเงินของรัฐมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม (ระดับ AA) และบรรลุค่าเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ ได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 99.50 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดีเยี่ยม สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐ มีความเชื่อมั่นว่าสถาบันการเงินของรัฐมีการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

2. จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ จากทั้ง 3 ดัชนี ทางผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของสถาบันการเงินของรัฐ โดยจำแนกเป็นรายตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

1.1 คุณภาพการดำเนินงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติรวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ การให้บริการของหน่วยงานแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน ที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งจากการสำรวจสถาบันการเงินของรัฐ ได้คะแนนเฉลี่ยสำหรับดัชนีชี้วัดนี้เท่ากับ 99.52 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42

1.2 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการเงินของรัฐต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชนผ่านช่องทางที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อนโดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการสำรวจสถาบันการเงินของรัฐ ได้คะแนนเฉลี่ยสำหรับดัชนีชี้วัดนี้เท่ากับ 99.51 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39

1.3 การปรับปรุงระบบการทำงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา ซึ่งจากการสำรวจสถาบันการเงินของรัฐ ได้คะแนนเฉลี่ยสำหรับดัชนีชี้วัดนี้เท่ากับ 99.48 คะแนนและมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ ซึ่งอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31-40 ปี และใช้บริการในฐานะบุคคลทั่วไป
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาใช้บริการสถาบันการเงินของรัฐ มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าสถาบันการเงินของรัฐมีการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใสอยู่ในระดับที่สูง
3. เมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนของทั้ง 3 ดัชนีชี้วัดนี้แล้วจะเห็นว่า สามารถนำไปเป็นแนวทางการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นการยกระดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน (Corruption Perception index : CPI) ของประเทศไทยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือให้กับต่างประเทศ ในการสร้างความเชื่อมั่นที่จะทำธุรกรรมกับประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถทำได้มากขึ้นเป็นผลมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลในยุคที่มีการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จะเห็นได้ จากที่สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมากกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นเพราะว่าได้รับความไว้วางใจและความปลอดภัยกว่าการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบโดยตรง โดยรายละเอียดการประเมินของทั้ง 3 ดัชนี มีดังต่อไปนี้

1) คุณภาพการดำเนินงาน ได้รับคะแนนการประเมินในภาพรวมสำหรับข้อนี้ อยู่ที่ 99.52 คะแนน ซึ่งมีข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือหัวข้อ “การปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการ” ได้คะแนน 99.36 ถึงแม้จะเป็นข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่สูง อย่างไรก็ตามจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการขององค์กร ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบอย่างถูกต้องและเหมาะสม

2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้รับคะแนนการประเมินในภาพรวมที่ 99.51 คะแนน ซึ่งมีข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือหัวข้อ “การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน” ได้คะแนน 99.42 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สถาบันการเงินของรัฐต้องการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามควรมีการสื่อสารช่องทางใหม่ ๆ เช่น Social Media เพื่อให้ครอบคลุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

3) การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้รับคะแนนการประเมินในภาพรวมที่ 99.48 คะแนน ซึ่งเป็นดัชนีที่ได้คะแนนน้อยที่สุด แต่หากพิจารณาแล้วจะพบว่าถึงแม้เป็นดัชนีที่ได้คะแนนน้อยที่สุด แต่ก็ยังคงอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาประเด็นในข้อย่อย จะพบว่าข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ “การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น” ได้คะแนน 99.40 แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปรับปรุงภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ของสถาบันการเงินของรัฐในระดับที่สูง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคดี นพวรรณ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกับการป้องกันคอร์รัปชันทุกรูปแบบ พบว่า การประเมินดังกล่าวเป็นการประเมินในเชิงบวก เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน (โชคดี นพวรรณ, 2565)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐรายดัชนี ทั้ง 3 ดัชนี ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งเป็นการประเมินจากข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ โดยผลที่ได้จากการประเมินจะทำให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทั้งนี้ผู้จัดทำได้เสนอแนวทางปฏิบัติตามผลการประเมินรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอเชิงนโยบาย ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐ มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจึงเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลการรับรู้จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Perception – Base) ให้ภาพสะท้อนการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐที่ไม่เสมอภาคกันเท่าที่ควร ทั้งนี้ เพราะจากการรับรู้ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Perception – Base) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและ

ความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันการเงินของรัฐค่อนข้างดี และมีความโปร่งใสในการดำเนินงานหลายอย่าง แต่ยังคงขาดความเป็นระบบที่ชัดเจนในกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งเกิดจากข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจและประเมินที่สามารถทำไปสู่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ดังต่อไปนี้

1) ควรมีนโยบายพัฒนาการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจต่อการทุจริตคอร์รัปชันโดยการสร้างระบบและกลไกการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันทุกระดับ ถึงคุณและโทษและผลที่เกิดกับสังคมและประเทศ

2) องค์การควรมีการออกกฎจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ของหน่วยงานในสถาบันการเงินของรัฐอย่างชัดเจน

3) ควรมีนโยบายพัฒนาความร่วมมือจากประชาชน และสังคม นักวิชาการ เป็นต้น เพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือเชิงนโยบายและการปฏิบัติในการติดตาม ตรวจสอบ การทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อการทุจริตคอร์รัปชัน

2. ข้อเสนอแนะตามดัชนีความโปร่งใส

1) คุณภาพการดำเนินงาน ควรพัฒนาความตระหนักและสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐผ่านกฎจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ของหน่วยงาน อีกทั้งควรพัฒนาการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างโปร่งใสตามกฎหมาย-กฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เป็นกระบวนการและขั้นตอนชัดเจนตามเวลาที่กำหนด

2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร ควรมีการวิเคราะห์ถึงกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบถ้วนอย่างรอบด้าน จากนั้นในมาพิจารณาช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มนั้นเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงจัดทำแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมต่อไป

3) การปรับปรุงระบบการทำงาน ควรพัฒนาระบบการทำงานโดยให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยอมรับความคิดและความเห็นที่แตกต่างในการทำงาน โดยการมองเป้าหมายสุดท้ายของงานและประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทบทวนครั้งต่อไป

จากผลการประเมินโดยภาพรวมที่พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงนั้น เป็นเพราะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้ให้ความตระหนักและเห็นความสำคัญ ในการตอบสนองแนวคิดแนวคิดการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และนโยบายการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตที่สูงขึ้นตามนโยบายยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 1 (พ.ศ. 2561 – 2565) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.2561-2580) จึงทำให้มองเห็นแนวทางในการนำผลการประเมินนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. จะต้องมีการขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เพื่อให้การประเมินประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร สามารถวิเคราะห์ได้อย่างครบถ้วน

2. ควรทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อยกระดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน (Corruption Perception index: CPI) ของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

3. ควรมีการวิเคราะห์กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมกับการดำเนินงานของธนาคารอย่างครบถ้วน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม เพื่อความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการประเมิน

4. ควรทำการสำรวจในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นการสำรวจในภาพรวมระดับประเทศ

นอกจากนี้แล้ว จากการศึกษาเพิ่มเติมยังพบว่า หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน สามารถเป็นต้นแบบในการดำเนินงานให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนอื่นได้ เนื่องจากเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผลและประเมินผลการดำเนินงาน มีตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการบันทึกรายงานการประชุม และมีการจัดเก็บหลักฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก ตลอดจนมีการรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือหรือมาตรฐาน มีความเป็นธรรมในการให้บริการด้วยการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการ และมีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ มีสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางให้ประชาชนเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่หลากหลายที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เสียงตามสาย และวารสาร และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี จึงทำให้มีผลการประเมินในระดับที่สูงมาก

เอกสารอ้างอิง

โชคดี นพวรรณ. (2565). การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกับการป้องกันคอร์รัปชันรูปแบบต่างๆ. *วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน*, 31(1), 157-189.

ธีรพงศ์ บุญญรัตน์, รุ่งนภา กิตติลาภ และ รัชดา ภักดิ์ยิ่ง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(2), 107-117.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 100ก. หน้า 1.

พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551. (2551, 23 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 125 ตอนที่ 21ก. หน้า 1.

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. (2557). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ 2558.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *ถอดบทเรียนในการรับมือกับ COVID-19 ของส่วนราชการและจังหวัด*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzM4OA>. 26 เมษายน 2565.
- สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2565). *คู่มือการประเมิน ITA 2565 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment*. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- Ferranti et al. (2009). *How to Improve Governance: A New Framework for Analysis and Action*. Washington. Washington, D.C: Brookings Institution.
- Oliver, R. W. (2004). *What is Transparency?*. New York: The McGraw-Hill.
- Transparency International Organization. (2021). *Corruption perceptions index 2015*. Retrieved July 22, 2021 from [Http://www.transparency.org/cpi2021#downloads](http://www.transparency.org/cpi2021#downloads).