

บทคัดย่อ

การประเมินผลสัมฤทธิ์ภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA : กรณีศึกษาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรในการดำเนินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามเกณฑ์ ITA เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามเกณฑ์ ITA เพื่อประเมินการดำเนินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อนำไปสู่การประเมินภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้าสู่การใช้งานจริง ตามเกณฑ์ ITA และเพื่อเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาภารกิจงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างยั่งยืนในระยะยาว ตามเกณฑ์ ITA โดยงานวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) จำนวน 30 คน ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) จำนวน 31 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการรวบรวมเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 10 และผู้ให้ข้อมูลจากสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 3 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้ตอบแบบสอบถามภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง ภารกิจด้านคุณธรรม ความโปร่งใสตามเกณฑ์ ITA มีระดับการรับรู้ต่อการดำเนินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามเกณฑ์ ITA ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อวิเคราะห์รายด้านผลเป็นดังนี้

ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ จากผู้มาติดต่อ ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่เหมาะสม บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินพร้อมรับผิดชอบในการกระทำของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.80$)

ด้านการใช้งบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีการเบิกจ่ายงบประมาณเท็จ ระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทักท้วงการใช้จ่ายงบประมาณ ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$)

ด้านการใช้อำนาจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการมอบหมายงาน ให้บุคลากรอย่างเหมาะสม ระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งเป็นไปตามหลักความสามารถและหลักคุณธรรม ระดับน้อย ($\bar{x} = 2.27$)

ด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีบุคลากรภายนอก ยืม หรือใช้ทรัพย์สินของหน่วยงาน โดยผ่านผู้มีอำนาจบางราย ระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินสำหรับบุคลากรทุกระดับ ระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$)

ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต ในภาพรวมอยู่ในระดับในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตภายในหน่วยงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการนำผลการตรวจสอบการทุจริต ในหน่วยงานไปปรับปรุงการดำเนินงาน ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$)

ผู้ตอบแบบสอบถามภายนอก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การกิจด้านคุณธรรม ความโปร่งใส ITA มีระดับการรับรู้ต่อการดำเนินภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามเกณฑ์ ITA ระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) เมื่อวิเคราะห์รายด้านผลเป็นดังนี้

ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติงานโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่บิดเบือนข้อมูล บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยมีความโปร่งใส ระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$)

ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางการร้องเรียนที่ง่ายและหลากหลาย ระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$)

ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) โดยระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีการประเมินการดำเนินการโดยผู้รับบริการ ระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการปรับปรุงการทำงานตามคำแนะนำของผู้รับบริการ ระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การพัฒนาการดำเนินการกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า มีการดำเนินการตามเกณฑ์ ITA ที่กำหนดไว้ โดยมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการดำเนินการกิจการดำเนินงานในทุกมิติ หลักการที่สำคัญที่สุด คือ หลักการมีส่วนร่วม

แนวทางการพัฒนาการขับเคลื่อนภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ในระยะยาวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรดำเนินการดังนี้ คือ 1. การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและให้เกิดการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ 2. การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 3. การสร้างการรับรู้และความเข้าใจโดยให้มองภาพรวมขององค์กร 4. การแต่งตั้งคณะทำงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากแต่ละสำนัก 5. การสื่อสารจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน 6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน 7. การนำข้อมูลการดำเนินการเปิดเผยต่อสาธารณะชน 8. การนำปัญหาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นมาปรับปรุงแก้ไขและรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้บริหารทราบ 9. การปรับโครงสร้างคณะกรรมการบริหารงานบุคคลโดยให้มีผู้แทนจากเจ้าหน้าที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคล และ 10. การเปิดใจรับฟัง

ข้อเสนอแนะการภารกิจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืนควรมีการดำเนินการ ดังนี้ 1. การพิจารณาเครื่องมือที่เหมาะสม 2. การคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์การ 3. การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรโดยยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส 4. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการวิเคราะห์ห้องค์กรอย่างจริงจังและให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้จริง 5. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างที่ก่อให้เกิดการพัฒนา 6. บุคคลที่เป็นผู้นำต้องมีคุณธรรมและมีความเหมาะสม 7. การสร้างการมีส่วนร่วมภายในองค์กร เป็นเงื่อนไขสำคัญของการพัฒนา 8. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร 9. การตั้งสำนักหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยตรง 10. สร้างกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมทุกมิติ และ 11. สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้