

ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- เพื่อสำรวจประสิทธิภาพการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการกำกับดูแลตลาดทุนไทย ความพยายามในการพัฒนาการมีบรรษัทภิบาลที่ดีของบริษัทจดทะเบียนจากมุมมองของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และประเมินจุดแข็งและจุดด้อย รวมทั้งเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยให้สามารถกำหนดทิศทาง และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ได้แก่

- ด้านมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล
- ด้านการออกกฎหมายเพื่อกำกับดูแล ได้มาตรฐานสากล/เข้าใจธุรกิจ
- ด้านการเป็นสุรัรักษากฎหมายที่เข้มงวด และเป็นธรรม
- ด้านการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ
- ด้านการให้บริการแก่ประชาชน
- เป็นการเป็นองค์กรที่โปร่งใส
- ด้านประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียน

และสำรวจความเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงาน 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านตัวองค์กร
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน
- ด้านพนักงาน
- ด้านผู้บริหาร
- ภาพลักษณ์โดยรวม

การดำเนินการวิจัย

- ดำเนินการจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยและไม่มีส่วนได้เสียให้เป็นผู้ทำวิจัย

ผู้ทำวิจัย

- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมี รศ. ดร. พรทิพย์ พิมลสินธุ์ เป็นหัวหน้าโครงการ

วิธีการวิจัย

- ระยะเวลาทำการวิจัยระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม 2548
- การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
 - การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในตลาดทุน จำนวน 100 ตัวอย่าง
 - การวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2400 ตัวอย่าง ทั้งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2500 ตัวอย่าง
- กลุ่มตัวอย่าง 17 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ (บล./รพ./บ.ประกัน/บง.) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทจดทะเบียน ที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาการลงทุน ผู้ดูแลผลประโยชน์ ผู้รับฝากทรัพย์สิน สำนักงานบัญชี ผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน ผู้ที่ขึ้นทะเบียนกับ ก.ล.ต. (เช่น IP/FG/Sales) นักลงทุนสถาบัน นักลงทุนรายย่อยและผู้ถือหน่วยลงทุน สำนักงานกฎหมาย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา/หน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน นักศึกษาประชาชน
- การประเมินผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามระบบ Likert Scales ได้แก่

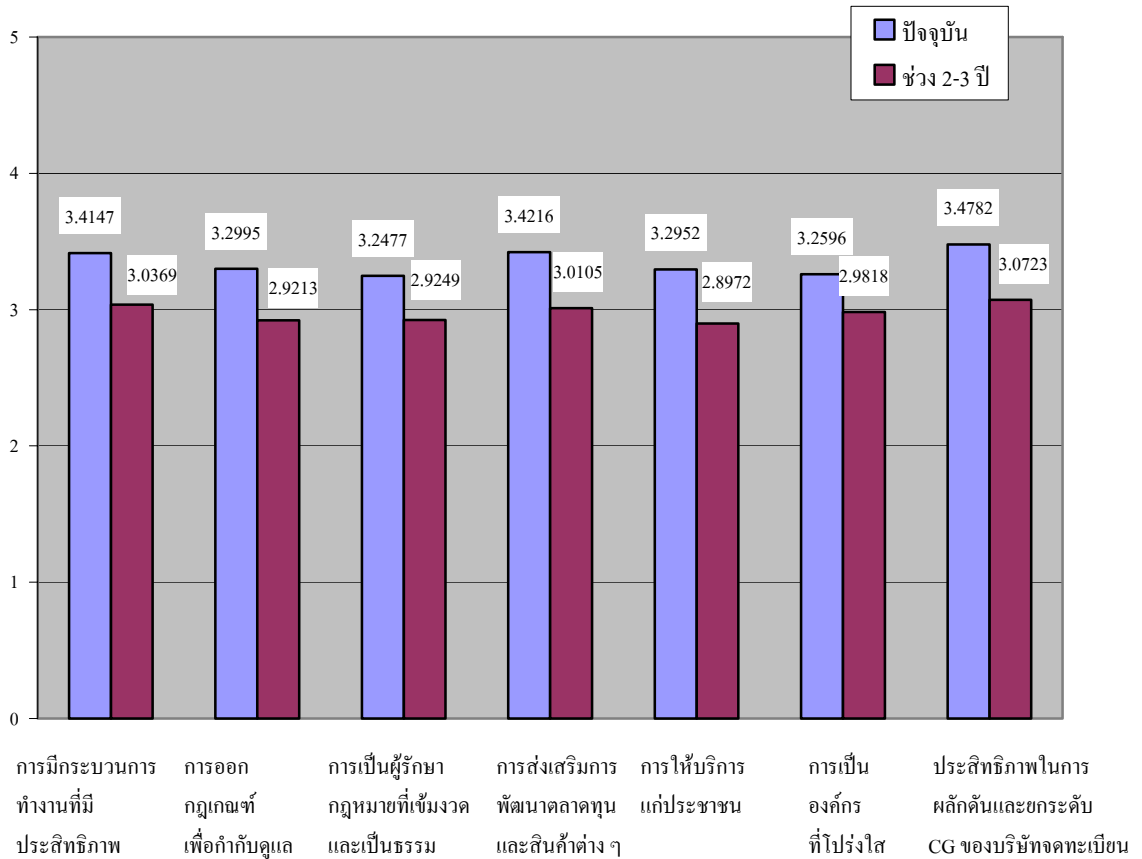
คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ดีมาก
4	3.41-4.20	เห็นด้วย/ดี
3	2.61-3.40	ปานกลาง
2	1.81-2.60	ไม่เห็นด้วย/ไม่ดี
1	1.00-1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่ดีเลย

ผลการวิจัยแบบสำรวจ

ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- การดำเนินงานเพื่อบรรเทาภารกิจองค์กร สถานะปัจจุบัน ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียน (3.4782) รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ (3.4216)

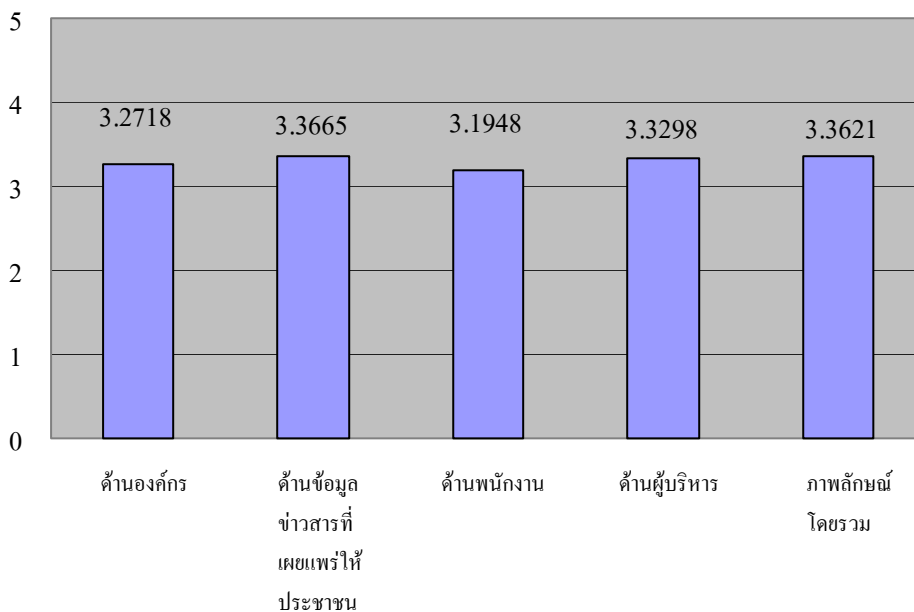
ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจการดำเนินงานเพื่อบรรลุภารกิจองค์กร



ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

- ภาพลักษณ์ของสำนักงาน สถานะปัจจุบัน ด้านที่ได้รับคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน (3.3665) ได้แก่ รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้บริหาร (3.3298)

ตารางที่ 2 ภาพลักษณ์ของสำนักงานโดยรวม



รายละเอียดผลการวิจัย

ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- ด้านที่ 1 การมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ 4 ประเด็น ได้แก่

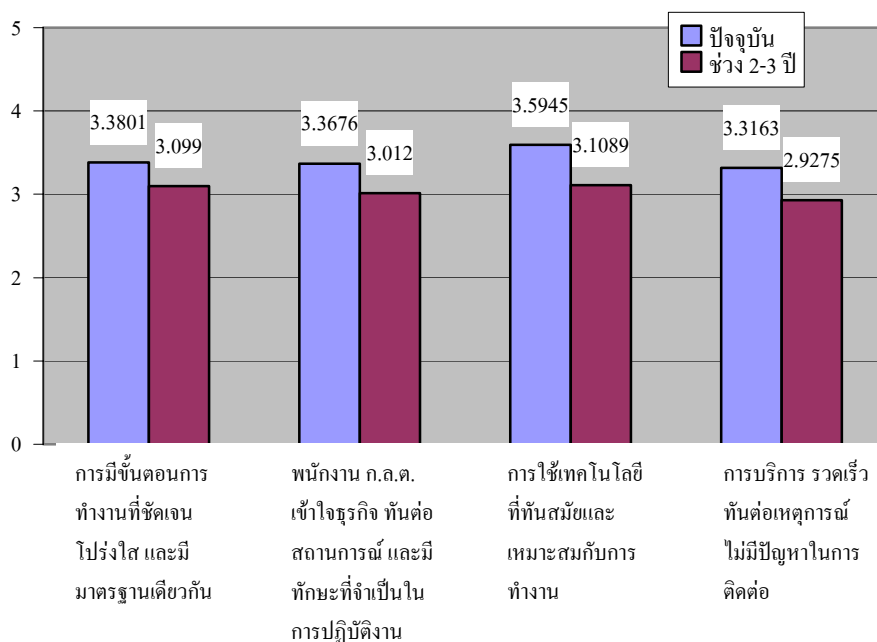
- การมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส และมีมาตรฐานเดียวกัน (เช่น การอนุมัติ การอนุญาตต่าง ๆ)
- พนักงาน ก.ล.ต. เข้าใจธุรกิจ ท้นต่อสถานการณ์ และมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการทำงาน
- การบริการ รวดเร็ว ท้นต่อเหตุการณ์ ไม่มีปัญหาในการติดต่อ

1.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 1 ด้าน ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการทำงาน ความคิดเห็นในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ การมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส และมีมาตรฐานเดียวกัน (เช่น การอนุมัติ การอนุญาตต่าง ๆ) พนักงาน ก.ล.ต. เข้าใจ ธุรกิจ ท้นต่อสถานการณ์ และมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการบริการ รวดเร็ว ท้นต่อเหตุการณ์ ไม่มีปัญหาในการติดต่อ

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.4147) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (3.0369)

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ ผู้ที่ขึ้นทะเบียนกับ ก.ล.ต. (3.6488) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานบัญชี (3.1645)

ตารางที่ 3 การมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



● ด้านที่ 2 การออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแล

2.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแล 8 ประเด็น ได้แก่

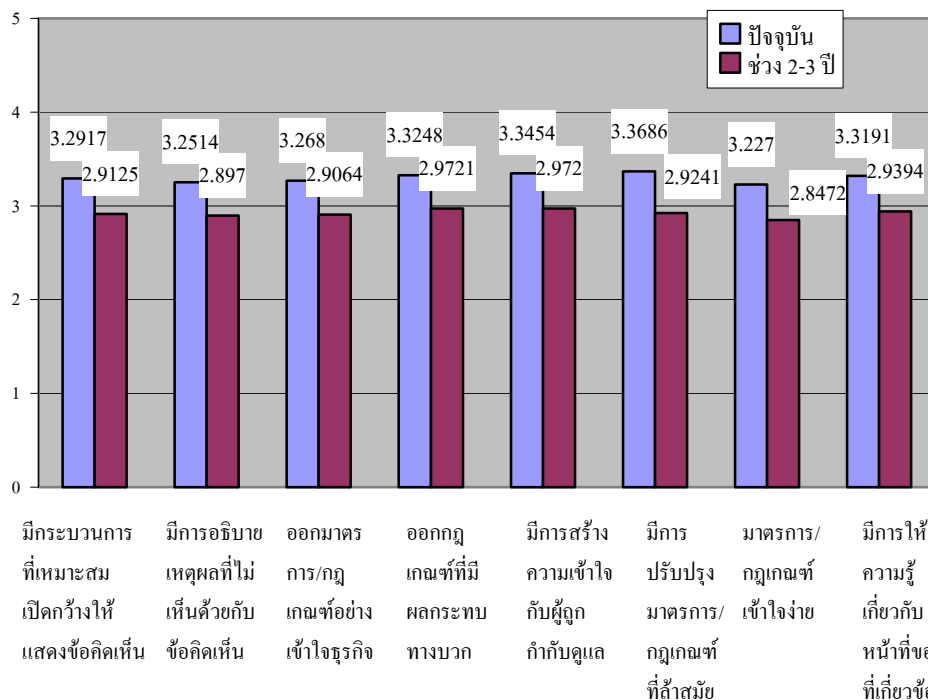
- ก่อนออกมาตรการ/กฎเกณฑ์ ก.ล.ต. มีกระบวนการที่เหมาะสมในการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และเปิดกว้างให้แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ/กฎเกณฑ์
- ก.ล.ต. มีการอธิบายเหตุผลที่ไม่เห็นด้วยกับข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการสอบถาม
- ก.ล.ต. ออกมาตรการ/กฎเกณฑ์อย่างเข้าใจธุรกิจ คำนึงถึง cost & benefit ทันต่อสถานการณ์
- ก.ล.ต. ออกกฎเกณฑ์ที่มีผลกระทบทางบวกต่อตลาดทุน
- ก.ล.ต. มีการสร้างความเข้าใจกับผู้ถูกกำกับดูแลเกี่ยวกับการออกมาตรการ/กฎเกณฑ์
- ก.ล.ต. ได้มีการปรับปรุงมาตรการ/กฎเกณฑ์ที่ล้าสมัยหรือไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์
- มาตรการ/กฎเกณฑ์ เข้าใจง่ายไม่มีปัญหากับผู้ปฏิบัติในเรื่องการทำความเข้าใจ
- ก.ล.ต. มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย/กฎเกณฑ์

2.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแล พบว่าจะแน่นอนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.2995) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (2.9213)

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานกฎหมาย (3.5625) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.9063)

ตารางที่ 4 การออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแล



● ด้านที่ 3 การเป็นผู้รักษากฎหมายที่เข้มงวด และเป็นธรรม

3.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นผู้รักษากฎหมายที่เข้มงวดและเป็นธรรม 6 ประเด็น ได้แก่

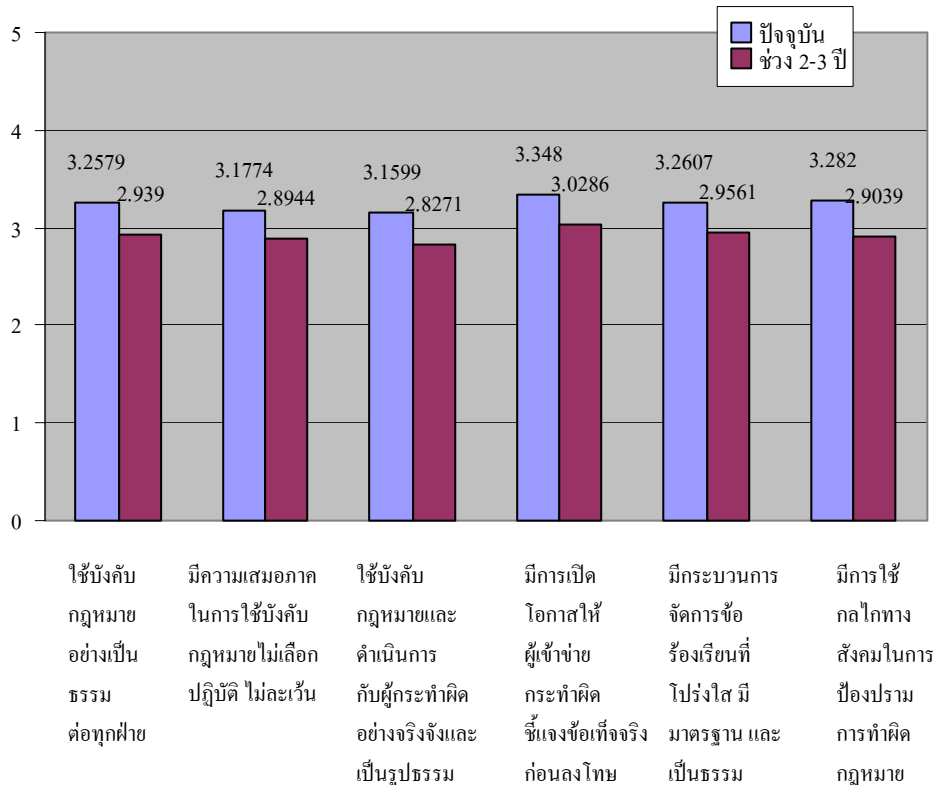
- ก.ล.ต. ใช้บังคับกฎหมายอย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย
- ก.ล.ต. มีความเสมอภาคในการใช้บังคับกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเว้น
- ก.ล.ต. ใช้บังคับกฎหมายและดำเนินการกับผู้กระทำผิดอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม (ไม่เป็นเลื่อกระดาษ)
- ก.ล.ต. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าข่ายกระทำผิดชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนลงโทษ
- ก.ล.ต. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่โปร่งใส มีมาตรฐาน และเป็นธรรม
- ก.ล.ต. มีการใช้กลไกทางสังคมในการป้องปรามการทำผิดกฎหมาย

3.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นผู้รักษากฎหมายที่เข้มงวดและเป็นธรรมพบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.2477) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (2.9249)

3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการเป็นผู้รักษากฎหมายที่เข้มงวดและเป็นธรรมสูงที่สุด ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ (3.5576) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.6632)

ตารางที่ 5 การเป็นผู้รักษากฎหมายที่เข้มงวด และเป็นธรรม



● ด้านที่ 4 การส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ

4.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ 4 ประเด็น

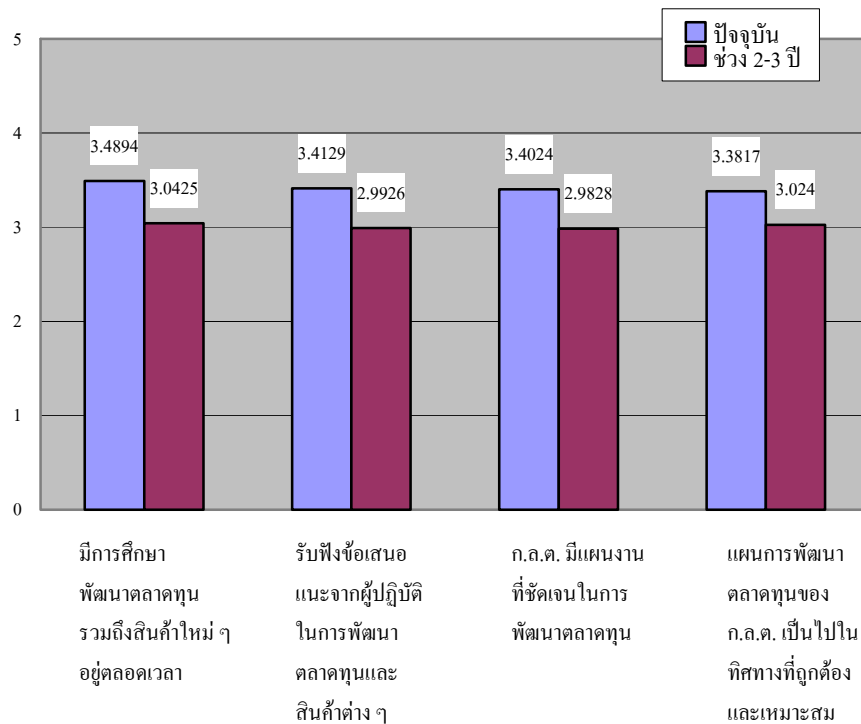
- ก.ล.ต. มีการศึกษา พัฒนาตลาดทุนรวมถึงสินค้าใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา
- ก.ล.ต. รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติในการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ
- ก.ล.ต. มีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาตลาดทุน
- แผนการพัฒนาตลาดทุนของ ก.ล.ต. เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

4.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 2 ด้าน ได้แก่ ก.ล.ต. มีการศึกษา พัฒนาตลาดทุนรวมถึงสินค้าใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ก.ล.ต. รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติในการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ ปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ก.ล.ต. มีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาตลาดทุน แผนการพัฒนาตลาดทุนของ ก.ล.ต. เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ พบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.4216) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (3.0105)

4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ สูงที่สุด ได้แก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา (3.8150) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.9375)

ตารางที่ 6 การส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและสินค้าต่าง ๆ



● ด้านที่ 5 การให้บริการแก่ประชาชน

5.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน 5 ประเด็น

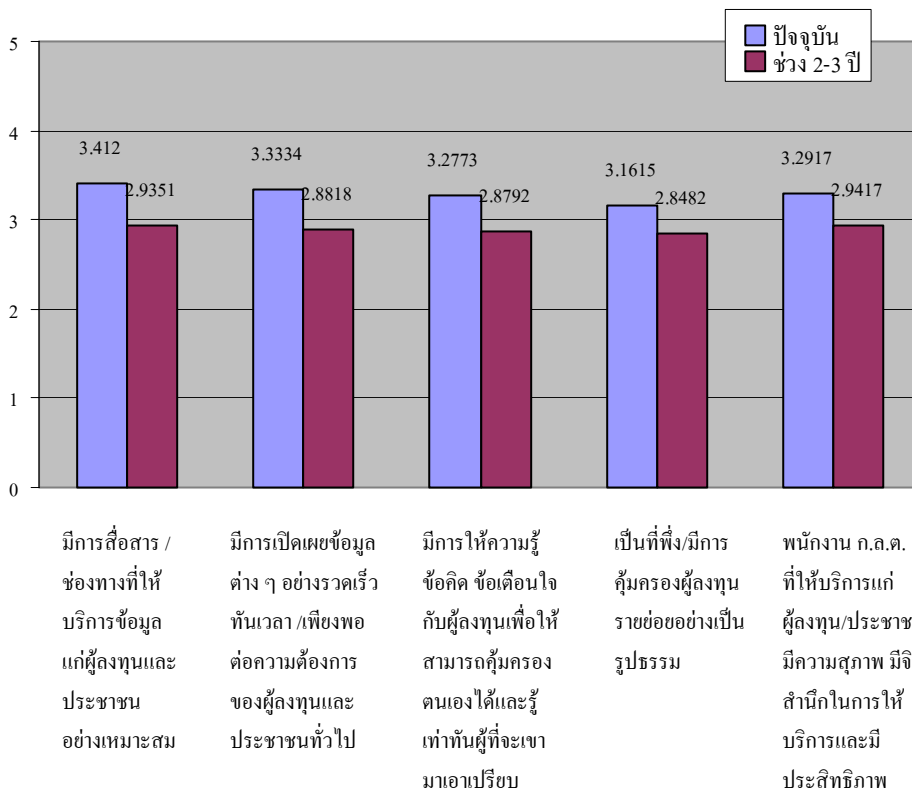
- ก.ล.ต. มีการสื่อสาร / ช่องทางที่ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ลงทุนและประชาชนอย่างเหมาะสม
- ก.ล.ต. มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ลงทุนและประชาชนทั่วไป
- ก.ล.ต. มีการให้ความรู้ ข้อคิด ข้อเตือนใจ กับผู้ลงทุนเพื่อให้สามารถคุ้มครองตนเองได้ และรู้เท่าทันผู้ที่จะเข้ามาเอาเปรียบ
- ก.ล.ต. เป็นที่พึง/มีการคุ้มครองผู้ลงทุนรายย่อยอย่างเป็นรูปธรรม
- พนักงาน ก.ล.ต. ที่ให้บริการแก่ผู้ลงทุน/ประชาชน มีความสุภาพ มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีประสิทธิภาพ

5.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 1 ด้าน ได้แก่ ก.ล.ต. มีการสื่อสาร / ช่องทางที่ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ลงทุนและประชาชนอย่างเหมาะสม ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความคิดเห็นระดับปานกลางทั้งหมด

5.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนพบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.2952) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (2.8972)

5.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนสูงที่สุด ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (3.5643) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.7715)

ตารางที่ 7 การให้บริการแก่ประชาชน



● ด้านที่ 6 การเป็นองค์กรที่โปร่งใส

6.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรที่โปร่งใส 2 ประเด็น

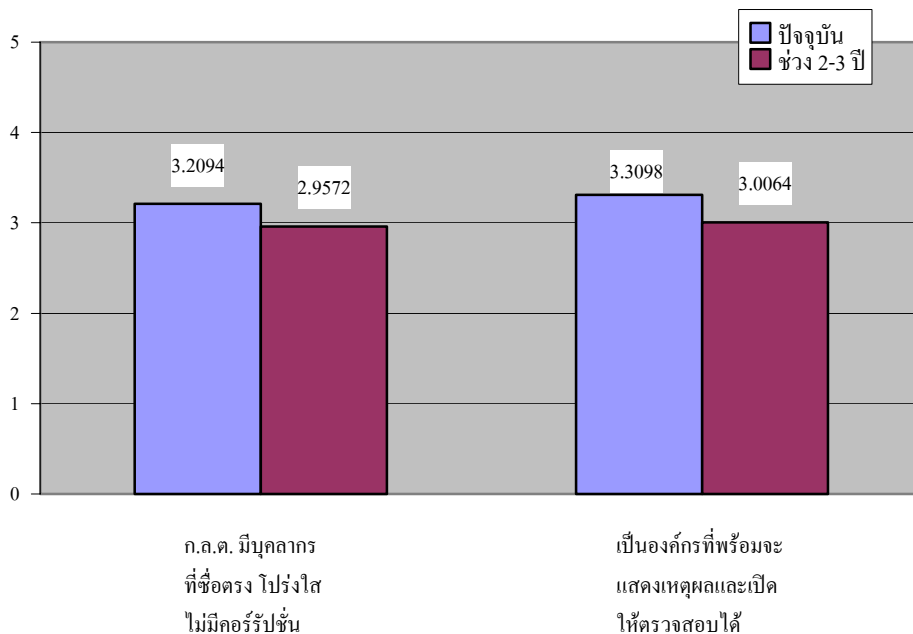
- ก.ล.ต. มีบุคลากรที่ชื่อตรง โปร่งใส ไม่มีคอร์รัปชัน
- ก.ล.ต. เป็นองค์กรที่พร้อมจะแสดงผลและเปิดให้ตรวจสอบได้

6.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

6.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรที่โปร่งใสพบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.2596) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (2.9818)

6.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับการเป็นองค์กรที่โปร่งใสสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงาน กฎหมาย (3.6000) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.6875)

ตารางที่ 8 การเป็นองค์กรที่โปร่งใส



● ด้านที่ 7 ประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียน

7.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียน 4 ประเด็น

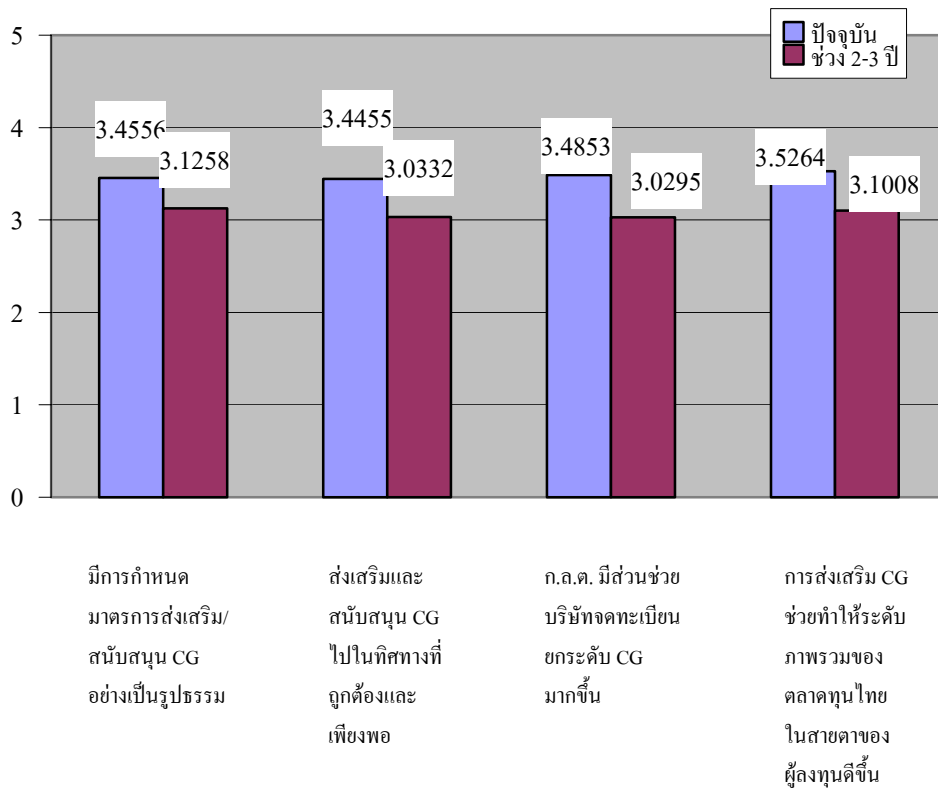
- ก.ล.ต. ได้มีการกำหนดมาตรการส่งเสริมและสนับสนุน CG อย่างเป็นรูปธรรม
- ก.ล.ต. ส่งเสริมและสนับสนุน CG ไปในทิศทางที่ถูกต้องและเพียงพอ
- จากความพยายามของ ก.ล.ต. ในการส่งเสริม CG ตลอด 4 ปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า ก.ล.ต. มีส่วนช่วยบริษัทจดทะเบียนยกระดับ CG มากขึ้น
- ความพยายามของ ก.ล.ต. ในการส่งเสริม CG ช่วยทำให้ระดับภาพรวมของตลาดทุนไทยในสายตาของผู้ลงทุนดีขึ้น

7.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดีทั้งหมด

7.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียนพบว่าคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบัน (3.4782) สูงกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา (3.0723)

7.4 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียนสูงที่สุด ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ (3.8566) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานบัญชี (2.9276)

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการผลักดันและยกระดับ Corporate Governance ของบริษัทจดทะเบียน



ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

- ด้านที่ 1 องค์กร

1.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร 7 ประเด็น

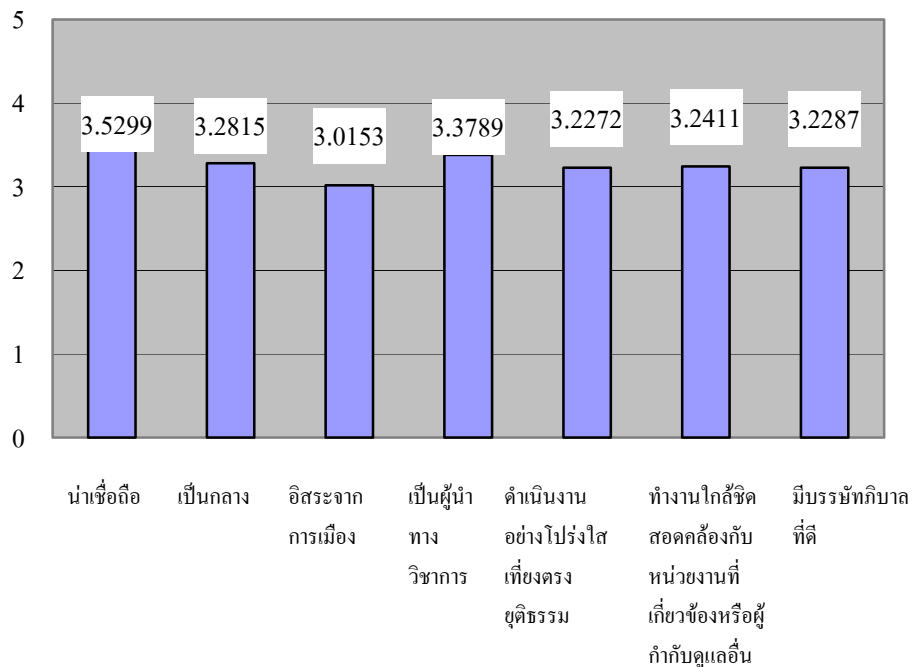
- ความน่าเชื่อถือ
- ความเป็นกลาง
- อีสรระจากการเมือง
- เป็นผู้นำทางวิชาการ
- ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เทียงตรง ยุติธรรม
- ทำงานใกล้ชิดสอดคล้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้กำกับดูแลอื่น
- มีบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Governance)

1.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 2 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ เป็นผู้นำทางวิชาการ

ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความคิดเห็นระดับปานกลางทั้งหมด

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับองค์กรสูงที่สุด ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ (3.5804) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานบัญชี (2.9398)

ตารางที่ 10 ด้านตัวองค์กร



- ด้านที่ 2 ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน

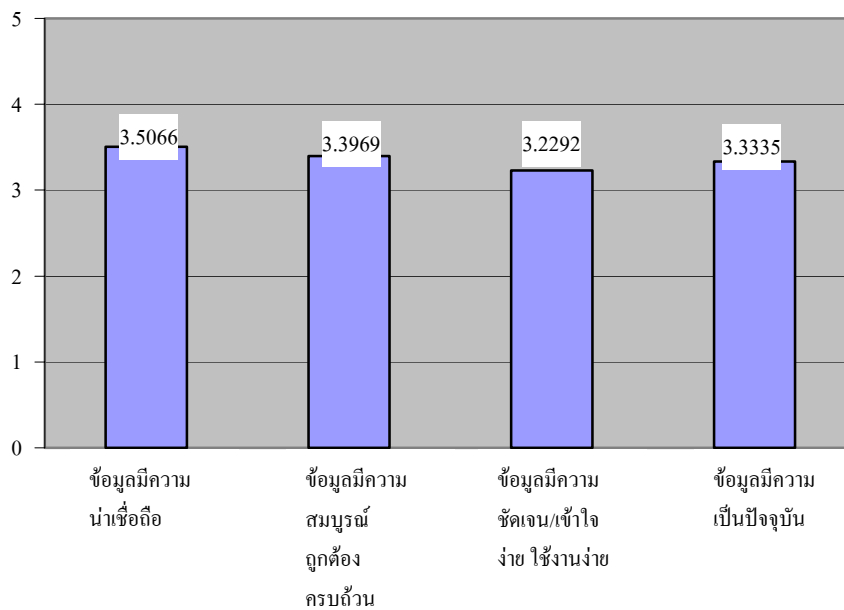
2.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ 4 ประเด็น

- ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ
- ข้อมูลมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน
- ข้อมูลมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย ใช้งานง่าย
- ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน

2.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 1 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความคิดเห็นระดับปานกลางทั้งหมด

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานกฎหมาย (3.7500) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ที่ปรึกษาทางการเงิน (2.9864)

ตารางที่ 11 ด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน



- ด้านที่ 3 พนักงาน

3.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงาน 6 ประเด็น

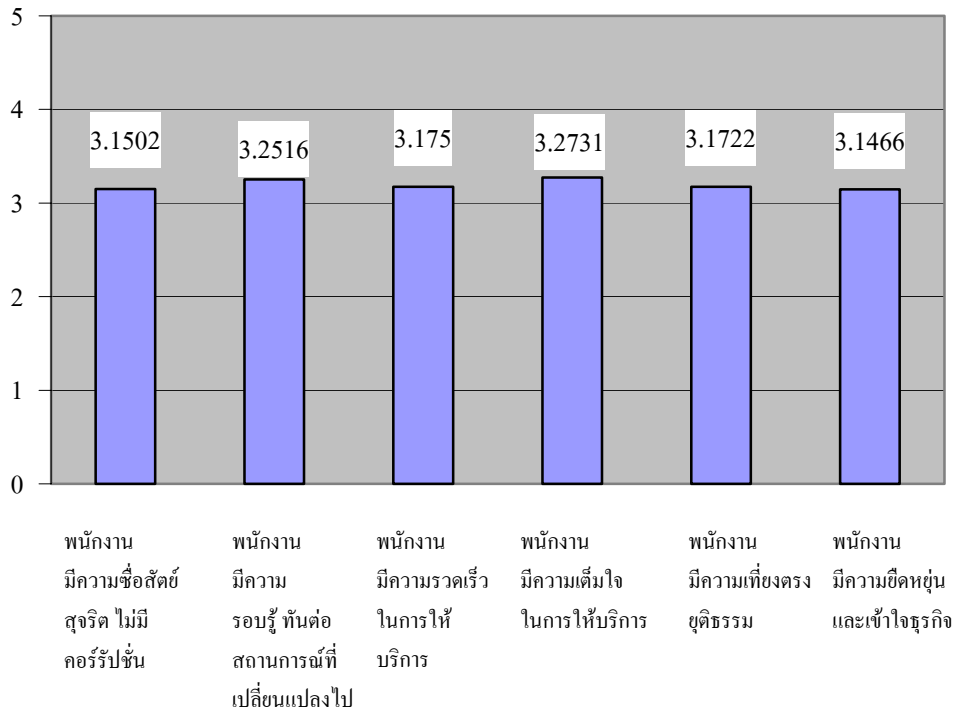
- พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีคอร์รัปชัน
- พนักงานมีความรอบรู้ ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ
- พนักงานมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม
- พนักงานมีความยืดหยุ่นและเข้าใจธุรกิจ

3.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับพนักงานสูงสุด ได้แก่ สำนักงานกฎหมาย (3.5167)

กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.8854)

ตารางที่ 12 ด้านพนักงาน



● ด้านที่ 4 ผู้บริหาร

4.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บริหาร 6 ประเด็น

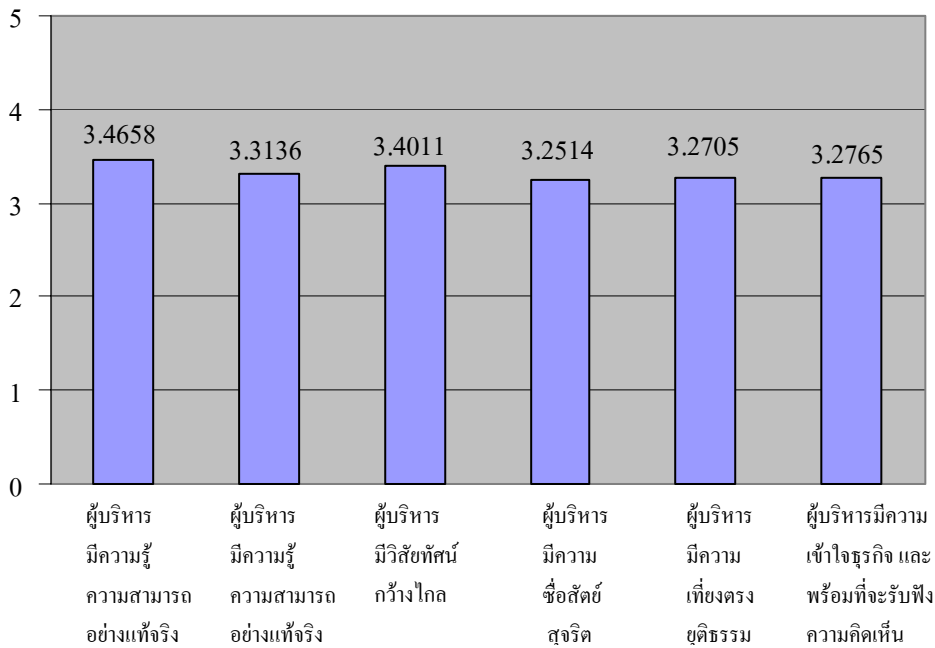
- ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง
- ผู้บริหารมีการตัดสินใจและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เป็นไปอย่างอิสระ
- ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล
- ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริต
- ผู้บริหารมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม
- ผู้บริหารมีความเข้าใจธุรกิจ และพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น

4.2 ความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับดี 1 ด้าน ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความคิดเห็นระดับปานกลางทั้งหมด

4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนเกี่ยวกับผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ สำนักงานกฎหมาย (3.7667)

กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้รับฝากทรัพย์สิน (2.8750)

ตารางที่ 13 ด้านผู้บริหาร



- ด้านที่ 5 ภาพลักษณ์โดยรวม ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับปานกลาง (3.3621) กลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนภาพลักษณ์โดยรวมสูงสุด ได้แก่ สำนักงานกฎหมาย (3.6000) น้อยที่สุด ได้แก่ ผู้รับฝากทรัพย์สิน (3.0625)

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคำถามปลายเปิด

- พบว่าส่วนใหญ่เสนอแนะให้ปรับปรุงในประเด็นการรับฟังความคิดเห็นในการออกกฎเกณฑ์ภาษาที่ใช้ในการออกเกณฑ์ควรเข้าใจง่าย บุคลากรควรมีความเข้าใจธุรกิจ และควรเป็นอิสระจากการเมือง

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

- ผลการวิจัยที่ได้รับสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาพในปัจจุบันดีขึ้นกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยได้รับข้อสังเกตเพิ่มเติมในประเด็นความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกฎเกณฑ์ที่ออก ความยุติธรรมในการพิจารณา ความรวดเร็วในการเผยแพร่ข้อมูล ประสิทธิภาพในการตอบคำถามที่เกี่ยวกับกฎระเบียบและความเข้าใจธุรกิจ เป็นต้น