

**การพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก**
Developing Indicators on Management Integrity of Chandrakasem Rajabhat University:
Study for grounded theory.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม*
Chonticha Tippratum*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยการหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 12 คน ซึ่งใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก และการทบทวนวรรณกรรม

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความโปร่งใส ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สามารถร้องเรียนและให้คำแนะนำได้อย่างเปิดเผย และมีการตอบข้อซักถามอย่างตรงไปตรงมา ตลอดจนสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทั้งหมด 2) ด้านความพร้อมรับผิด ได้แก่ การมีกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาด มีการเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตและวิธีแสดงความรับผิดชอบ และดำเนินงานโดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% ตลอดจนรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดได้ 100% 3) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีมาตรการป้องกันการทุจริต มีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น และมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามเมื่อสงสัย ตลอดจนมีผลการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100% 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้แก่ มีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต และมีการสร้างมาตรการป้องกันและตรวจสอบการทุจริต ตลอดจนมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้แก่ มีการมอบหมายงานและโอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศาเป็นรายไตรมาส และกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศตามคู่มือมหาวิทยาลัย ภายใน 15 วัน ตลอดจนต้องมียุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 80% และ 6) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ มีการทวงถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม และมีการวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ตลอดจนมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

คำสำคัญ: ตัวชี้วัด เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน ทฤษฎีฐานราก

* อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

* Lecturer, Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University

Abstract

This research is a qualitative research and aims to create grounded theory about indicators on management integrity of Chandrakasem Rajabhat University from 12 stakeholder's theoretical conclusions. The researcher choose the key informants by purposive sampling and collected data by in-depth interview, observation, recording and literature review. The research found that; 1) transparency dimension is the chance to freely complain and openly recommend from the customers as well as the chance to respond to customers fast and clearly. The study is shown that 90 percent of complaint can be manageable. 2) Accountability dimension is the chance to regulate fairly and honestly as well as to monitor and reveal dishonest and nontransparent behaviors to public. According to this dimension, the result indicates that error of the operation is under 5 percent and mistake incident can be managed perfectly as 100 percent. 3) The dimension of absence of corrupt practices includes the measures to prevent fraud and give reward for those detected and open the chance for asking when some questions are emerged. The study can be found a full absence of corruption. 4) organizational integrity dimension includes media production of anti-corruption, and creating the prevention schemes, as well as, monitoring system and rewarding a good practice. Annually, at least one department will be awarded for transparency. 5) integrity of working dimension includes properly job assignment and clear career path development as well as fairly performance evaluation. The study is proposed 360 degree performance assessment and set up the system that new officers have to attend orientation course within 15 years of working and follow rigidly the university manual and have to pass the evaluation with 80 percent of the total scores. 6) communication dimension includes adding integrity agenda into all meetings and measuring the effectiveness of each communication channels as well as randomly examine the understanding of target respondents that pass the evaluation with 80 percent of the total scores.

Key words: indicators, management integrity, grounded theory

1. บทนำ

ตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) และนโยบายของรัฐบาลว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักศักดิ์ศรี ความเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ และตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ (ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2560) ซึ่งความสำเร็จของเจตนารมณ์เหล่านี้จะผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ที่อยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ

และกฎหมายที่ถูกบัญญัติไว้อย่างชัดเจน (Willis, 2005) และการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัดจะสะท้อนต่อความซื่อสัตย์ขององค์กรจากมุมมองของสาธารณชนภายนอก (Said, Alam and Khalid, 2016)

ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งใช้ธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร มุ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องตามนโยบายสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2560 มหาวิทยาลัยจึงได้แสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามเจตนารมณ์ของประเทศ ทั้งนี้ การบรรลุผลสำเร็จตามที่มหาวิทยาลัยแสดงเจตจำนงไว้นั้น จำเป็นต้องมีการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติตามเจตจำนงสุจริต ซึ่งต้องมาจากตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้วัดผลความสำเร็จได้จริง

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จตามเจตนารมณ์ที่มหาวิทยาลัยมุ่งหวังจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยการทำความเข้าใจและตีความอย่างลึกซึ้งผ่าน การถ่ายทอดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยซึ่งไม่อาจวัดได้ด้วยฐานคิดแบบปฏิฐานนิยม (Positivism) และจากสถานการณ์ปัจจุบันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มถูกมองข้ามและเพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะที่แท้จริงแล้วควรได้รับการรับฟัง ทำให้คนกลุ่มนี้เปรียบเสมือนคนขายขอบที่ถูกทำให้ต้องสยบยอมโดยละมุนละม่อม (Hegemony) ดังที่ Dervis (2006) กล่าวว่า ประชาชนทุกคนต้องการประชาธิปไตย และประชาธิปไตยนั้นจะช่วยให้คน และองค์กรพัฒนา ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อทำความเข้าใจและตีความว่าในแต่ละองค์ประกอบของเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานนั้นควรมีการวัดผลอย่างไร ผ่านการสร้างและพัฒนาโดยเปิดพื้นที่ทางสังคม (Social Space) ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยได้ส่งผ่านมุมมอง ความคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยร่วมกันต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก Grounded theory) และกระบวนทัศน์ตีความนิยม (Interpretivism) ตามแนวทางของ Charmaz (2006) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ตีความ และกลั่นกรองอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาซึ่งแบบแผนในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ขอบเขตการวิจัย

1) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการทำความเข้าใจนิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2560) จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1.1) ด้านความโปร่งใส 1.2) ด้านความพร้อมรับผิด 1.3) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 1.4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร 1.5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และ 1.6) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

2) **ขอบเขตด้านพื้นที่** ผู้วิจัยศึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้มีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารมากที่สุด

3) **ขอบเขตด้านเวลา** ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือน พฤษภาคม 2561

3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) และตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) ภายใต้ความสอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เนื่องจากเป็นผู้ที่มีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยโดยตรงทั้งในเชิงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มนักศึกษา จำนวน 3 คน 2) กลุ่มบุคลากร จำนวน 3 คน 3) กลุ่มศิษย์เก่า จำนวน 3 คน และ 4) กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ภายใต้ตรรกะที่สมเหตุสมผลและเป็นไปตามหลักวิชาการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) เพื่อใช้เป็นแนวคำถามในการวิจัยในลักษณะคำถามปลายเปิด และใช้เครื่องมือบันทึกภาพและเสียง สำหรับการทำวิจัยภาคสนาม (Field research) อนึ่ง เพื่อให้ผู้วิจัยมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) ผู้วิจัยจึงได้การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับเจตจรรณงสุจริตในการบริหารงาน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 4 กลุ่ม และก่อนดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเคารพในสิทธิ เสรีภาพ และความสุจริตในการรักษาความลับข้อมูลที่ได้รับ

3.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยเทคนิควิธีสามเส้า (Triangulation) ตามแนวทางของ ชาย โพธิ์สิตา (2556) โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล (Triangulation of sources) คือ การใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งภายใต้เรื่องราวและวิธีการเดียวกัน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยทั้ง 4 กลุ่ม เพื่อให้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับทั้งในเชิงสถานที่และบุคคล

ในกระบวนการตรวจสอบข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะสร้างสมมติฐานชั่วคราวจากข้อมูลที่ได้รับเพื่อนำไปสู่การสร้างมโนทัศน์ (Concept) และเมื่อข้อมูลที่ได้รับใหม่มีความหลากหลายและแตกต่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับสมมติฐานไปจนกระทั่งถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) ซึ่งเป็นจุดที่สมมติฐานไม่ถูกท้าทายจากข้อมูลใหม่ ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎี (Theoretical conclusions)

3.7 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบ เพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานรากเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างเฉพาะเจาะจง โดยทฤษฎีจะถูกค้นพบ พัฒนา และตรวจสอบ (verify) อย่างเป็นระบบ ซึ่งในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดรหัส ผู้วิจัยจะแยกข้อมูลที่ได้รับออกเป็นหน่วยย่อย และเลือกหน่วยที่มีความหมายตรงหรือใกล้เคียงกันมากำหนดรหัส โดยเริ่มจากรหัส HAC1 เป็นต้นไป

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างมโนทัศน์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่กำหนดรหัสไว้แล้วในขั้นตอนที่ 1 มารวมกลุ่มตามลักษณะความสัมพันธ์ของข้อมูลที่หน่วยย่อยนั้น ๆ มีต่อกัน

ขั้นตอนที่ 3 กลุ่มมโนทัศน์ ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดที่ถูกเชื่อมโยงในขั้นตอนที่ 2 เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย และสร้างรูปแบบของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การเชื่อมโยงกลุ่มมโนทัศน์ ผู้วิจัยนำกลุ่มมโนทัศน์ที่ได้ในขั้นตอนที่ 3 มาเชื่อมโยงตามแบบแผนของสิ่งที่ศึกษาเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดการประเมินความสำเร็จตามเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดทั้ง 6 ด้าน สรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านความโปร่งใส

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินงานตามพันธกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และเปิดโอกาสให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน และการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัสดุ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ทุกคนสามารถร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหาและให้คำติชม หรือแนะนำมหาวิทยาลัยได้อย่างเปิดเผย ตลอดจนการตอบคำถามหรือการชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องกระทำการอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ได้บัญญัติไว้ ทั้งนี้ บรรดาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากทั้งหมด เพื่อขจัดปัญหาความไม่โปร่งใสภายในมหาวิทยาลัย

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“มหาวิทยาลัยต้องพยายามสร้างความโปร่งใส โดยการให้บุคลากรตรวจสอบการทำงานได้ มิใช่ปิดบังหรือทำกันเฉพาะกลุ่ม” (สมชัย [นามสมมติ], 2561)

“ถ้ามีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ต้องพยายามชี้ให้เห็นหมด เพราะหากไม่จัดการ หรือไม่สามารรถดำเนินงานใด ๆ ได้ นั่นหมายความว่า มหาวิทยาลัยไม่มีประสิทธิภาพ” (สมพร [นามสมมติ], 2561)

4.2 ด้านความพร้อมรับผิด

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะบริหารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยยึดความถูกต้องในทุกขั้นตอนตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด และพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องสร้างกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน และต้องนำไปใช้จริงกับคนทุกกลุ่มที่ทำผิดพลาด และมหาวิทยาลัยควรเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้นจากกรณีต่างๆ และวิธีแสดงความรับผิดชอบโดยผู้กระทำผิดอย่างเปิดเผยแก่สาธารณชนในมหาวิทยาลัย ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นเยี่ยงอย่างต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของกฎระเบียบที่ถูกต้อง สมบูรณ์ โดยอาจมีข้อผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด และต้องแสดงความรับผิดชอบในกรณีผิดพลาดได้ 100%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“เรื่องผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน ควรเอาเป็นบทเรียนจากความล้มเหลวให้ผู้อื่นได้ศึกษา แต่ไม่ใช่การนำมาแฉ หรือซ้ำเติมให้เกิดความเสียหาย กระทบจิตใจ แต่เอามาเป็นเยี่ยงอย่าง และเตือนสติกันเสียมากกว่า” (สมคิด [นามสมมติ], 2561)

“คนที่ทำผิด หรือทุจริต ไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ต้องรับผิดชอบและแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นตามระเบียบที่บัญญัติไว้ เพราะนี่ก็เป็นส่วนหนึ่งของความโปร่งใสเช่นกัน” (สมถวิล [นามสมมติ], 2561)

4.3 ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินการให้มีมาตรการป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้เสีย ป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์และการดำเนินงานการใดๆ ที่เป็นการทุจริตเชิงนโยบาย” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยใช้การมีส่วนร่วมของกลุ่มคนภายในมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด เช่น การฟ้องร้องหากพบเห็นการกระทำผิดโดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์มาแสดง เช่น คลิปเสียง คลิปวิดีโอ เป็นต้น และอาจมีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้วหาความทุจริตนั้นเป็นเรื่องจริง ตลอดจน มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ถ้ามีรางวัลมาเสนอให้ คนอาจช่วยกันจับผิดการกระทำเยาะขึ้น เหมือนพวกรางวัลนาจับอะไรทำนองนั้น หากตรวจสอบแล้วว่าจริง แต่ก็ต้องไปให้กับอย่างลับ ๆ เพื่อป้องกันความปลอดภัยให้กับผู้แจ้ง” (สมใจ [นามสมมติ], 2561)

“เรื่องทุจริตเป็นเรื่องที่ไม่ควรให้เกิดหรือไม่ควรมีแบบ 100% เพราะมันสะท้อนถึงความหละหลวมของกระบวนการบริหารมหาวิทยาลัย” (สมสกุล [นามสมมติ], 2561)

4.4 ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินการให้มีมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน และโทษของการทุจริต การต่อต้านการทุจริต เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสุจริตและไม่ทนต่อการทุจริต” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรที่ค่อย ๆ ซึมซับต่อกันจากรุ่นสู่รุ่น และมหาวิทยาลัยต้องมีการสร้างมาตรการป้องกันที่เป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตรวจสอบความทุจริตเป็นประจำทุก ๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำทั้งที่เกิดโดยเจตนาและไม่เจตนา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเชิดชูความดีและเป็นขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานนั้นๆ

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“เรื่องอย่างนี้สอนกันยาก มันต้องค่อย ๆ ซึมซับกันไป ไม่ใช่แบบว่าที่คนนั้นยังทำได้เลย ทำไมเราจะทำไม่ได้ ถ้าคิดกันอย่างนี้ก็หายนะ วัฒนธรรมคุณธรรมมันเกิดขึ้นยาก ต้องใช้เวลา และที่สำคัญต้องเริ่มเสียตั้งแต่วันนี้” (สมจิต [นามสมมติ], 2561)

“หน่วยงานที่ทำดีก็ควรได้รับการสรรเสริญ พวกเขาจะได้มีกำลังใจ เพราะที่เขานั่นมันสะท้อนภาพความปลอดภัยให้กับมหาวิทยาลัยได้” (สมฤดี [นามสมมติ], 2561)

4.5 ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการปฏิบัติงาน และกำหนดให้มีคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การมอบหมายงาน และมีมาตรการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยต้องกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศภายใน 15 วันหลังเริ่มงาน เพื่อรับทราบกฎ ระเบียบ

ข้อบังคับ อย่างจริงจัง ตามที่ปรากฏในคู่มือมหาวิทยาลัย และต้องมีการมอบหมายงาน และให้โอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีให้พวกพ้อง และหลังจากนั้นต้องมีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เช่น หัวหน้างานโดยตรง ประเมินร่วมกับผู้ร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน เป็นต้น เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดระหว่าง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นรายไตรมาส เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องมาตรฐานที่กำหนดไว้ และป้องกันปัญหาการละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่ โดยบุคลากรจะต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะต่อสัญญาจ้าง

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ระบบพวกพ้องน้องพี่ที่คอยอุปถัมภ์กันแต่พวกตน ควรยกเลิกได้แล้ว เพราะควรเปิดทางให้คนเก่งได้เดินบ้าง” (สมพิศ [นามสมมติ], 2561)

“คนทำงานไม่เป็น คนไม่ยอมทำงาน ก็ควรไม่ต้องทำงาน ไม่ควรอยู่ให้เป็นภาระของคนอื่น”

(สมศรี [นามสมมติ], 2561)

4.6 ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสื่อสารภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและความโปร่งใสในทุกด้าน” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องสอดแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือการสัมมนา เป็นต้น และต้องวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้จากกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจในการรับสารของกลุ่มเป้าหมายจากช่องทางที่ใช้ โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ระบบราชการมักจะประชุมกันบ่อย เพราะฉะนั้นก็แทรกเรื่องนี้เข้าไปซะทุกครั้ง จะได้ซึมซับว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ” (สมหวัง [นามสมมติ], 2561)

“ยุคนี้มีหลายช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร บางช่องทางเร็ว แต่ไม่รู้ว่ามีคนรับสารเข้าใจหรือไม่ เช่น ทางไลน์กลุ่ม ต้องยอมรับว่าคนย่อมมีการตีความหมายที่แตกต่างกัน ปัญหาความแตกแยกจากการตีความก็เกิดขึ้นได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรประเมินช่องทางการสื่อสารที่ใช้ด้วยว่าคนรับสารเข้าใจตามเจตนาหรือไม่” (สมมาตร [นามสมมติ], 2561)

การผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในแต่ละด้านประกอบไปด้วยตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ซึ่งนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎีดังปรากฏในตารางที่ 1

ตาราง 1 ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน

เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน	ตัวชี้วัด	
	เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ
ด้านความโปร่งใส	1. การเปิดโอกาสให้ร้องเรียนและให้คำแนะนำได้อย่างเปิดเผย 2. การตอบข้อซักถามโดยตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด	1. สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ตาราง 1 ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน (ต่อ)

เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน	ตัวชี้วัด	
	เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ
ด้านความพร้อมรับผิด	1. การมีกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	1. สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด
	2. การเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้น และวิธีแสดงความรับผิดชอบต่อข้อเปิดเผยแก่สาธารณชน	2. การแสดงรับผิดชอบต่อกรณีที่เกิดความผิดพลาดได้ 100%
ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	1. การมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนภายใน	1. มีผลการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100%
	2. ให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้ว ว่าความทุจริตนั้นเป็นจริง	
	3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้	
ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	1. มีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนัก และเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	1. มีการตรวจสอบความทุจริตเป็นประจำทุก ๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน
	2. สร้างมาตรการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม	2. มีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์
ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	1. มีการมอบหมายงานและโอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ	1. มีการกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศตามคู่มือมหาวิทยาลัย ภายใน 15 วันหลังจากเริ่มงาน โดยวัดจากเอกสารเข้าร่วมการปฐมนิเทศ
	2. มีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดระหว่าง 2 ฝ่าย	2. บุคลากรจะต้องมีผลการประเมินการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 80%
	3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราย ไตรมาส	
ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน	1. มีการแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์เข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือสัมมนา	1. มีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%
	2. มีการวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้จากกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด	

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ทั้ง 6 ด้าน จำแนกออกเป็น 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2557) สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามด้าน ได้ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกคนสามารถร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหาและให้คำติชม หรือ แนะนำมหาวิทยาลัยได้อย่างเปิดเผย ตลอดจนการตอบคำถามหรือการชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้อง กระทำการอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ได้บัญญัติไว้ ทั้งนี้ บรรดาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากทั้งหมด เพื่อขจัดปัญหาความไม่ โปร่งใสภายในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับหลักความโปร่งใส (Transparency) ที่ระบุว่า หลักความโปร่งใส คือ กระบวนการ เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

5.2 ด้านความพร้อมรับผิด

มหาวิทยาลัยต้องสร้างกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น อย่างชัดเจน และต้องนำไปใช้จริงกับคนทุกกลุ่มที่ทำผิดพลาด และมหาวิทยาลัยควรเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้นจาก กรณีต่าง ๆ และวิธีแสดงความรับผิดชอบโดยผู้กระทำผิดอย่างเปิดเผยแก่สาธารณชนในมหาวิทยาลัย ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นเยี่ยงอย่างต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของกฎระเบียบที่ถูกต้อง สมบูรณ์ โดยอาจมี ข้อผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด และต้องแสดงความรับผิดชอบในกรณีผิดพลาดได้ 100% สอดคล้อง กับหลักการรับผิดชอบ (Accountability) ที่ระบุว่า หลักการรับผิดชอบ คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ

5.3 ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริงโดยใช้การมีส่วนร่วมของกลุ่มคนภายใน มหาวิทยาลัยให้มากที่สุด เช่น การฟ้องร้องหากพบเห็นการกระทำผิดโดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์มาแสดง เช่น คลิปเสียง คลิป วิดีโอ เป็นต้น และอาจมีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้วว่าความทุจริตนั้นเป็นเรื่องจริง ตลอดจน มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิดเพื่อ ตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100% สอดคล้องกับ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ที่ระบุว่า หลักการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

5.4 ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

มหาวิทยาลัยมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนัก และเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรที่ค่อยๆ ซึมซับต่อกันจากรุ่นสู่รุ่น และมหาวิทยาลัยต้องมีการสร้างมาตรการป้องกันที่เป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตรวจสอบความทุจริตเป็นประจำทุกๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำทั้งที่เกิดโดยเจตนาและไม่เจตนา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเชิดชูความดี และเป็นขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานนั้นๆ สอดคล้องกับหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ที่ระบุว่า หลักประสิทธิภาพ

คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การ สามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ

5.5 ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยต้องกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศภายใน 15 วันหลังเริ่มงาน เพื่อรับทราบกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างจริงจัง ตามที่ปรากฏในคู่มือมหาวิทยาลัย และต้องมีการมอบหมายงาน และให้โอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีใช้พวกพ้อง และหลังจากนั้นต้องมีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เช่น หัวหน้างานโดยตรง ประเมินร่วมกับผู้ร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน เป็นต้น เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นรายไตรมาส เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องมาตรฐานที่กำหนดไว้ และป้องกันปัญหาการละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่ โดยบุคลากรจะต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะต่อสัญญาจ้าง สอดคล้องกับหลักความเสมอภาค (Equity) ที่ระบุว่า หลักความเสมอภาค คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

5.6 ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยต้องสอดแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือการสัมมนา เป็นต้น และต้องวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้ในกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจในการรับสารของกลุ่มเป้าหมายจากช่องทางที่ใช้ โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80% สอดคล้องกับหลักประสิทธิผล (Effectiveness) ที่ระบุว่า การปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

6. ประโยชน์ของการวิจัย

ทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนี้นสามารถอธิบายปรากฏการณ์บริบทของอุตสาหกรรมการศึกษาในประเทศไทยที่อยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานที่ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างลุ่มลึก เนื่องจากช่องว่างที่เกิดจากความเหลื่อมล้ำทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน อำนาจและการเมืองภายใน กลัปกลายมาเป็นโอกาสที่เอื้อต่อการกระทำผิดเพื่อที่จะแสวงหาประโยชน์ให้แก่กลุ่มตนและพวกพ้อง แต่อย่างไรก็ดี เมื่อมีการประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารที่สะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสที่จะกระทำการใด ๆ ด้วยความสุจริตในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตคนที่มีคุณภาพ ดังนั้น การรักษาสัจจะและวาทะด้วยวิธีการติดตามและตรวจสอบจากตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการประเมินว่ามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการได้ตามเจตจำนงที่กำหนดไว้หรือไม่ แต่หากจะมองเพียงมุมมองของกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว อาจได้มโนทัศน์ที่แคบและอาจโน้มเอียงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจนเกินไป ด้วยสาเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ต้องเปิดพื้นที่ทางสังคมให้กับเสียงทุกเสียงที่ถูกกล่าวอ้างว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนของนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตของมหาวิทยาลัยในครั้งนี้โดยปราศจากการครอบงำ หรือโน้มโน้มทางความคิด หากแต่เป็นการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่ความโปร่งใสร่วมกัน ผลการวิจัยนี้จึงมีส่วนช่วยในสะท้อนภาพลักษณ์การดำเนินงานที่ปราศจากทุจริตและการประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยภายใต้กลไกการประเมินทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน เพื่อชี้วัดความสำเร็จตามนโยบายที่กำหนด

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ใช้ทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับการตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานนี้ เป็นแบบแผนในการศึกษาถึงการชี้วัดเจตจำนงสุจริตในบริบทอื่นที่ผู้วิจัยสนใจ รวมถึงการค้นหาคำอธิบายจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มอื่น ตลอดจนใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อศึกษาเทคนิคการประเมินผลรูปแบบอื่น จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความเชี่ยวชาญและมีบทบาทสำคัญในการบริหารหน่วยงาน

8. เอกสารอ้างอิง

ชาย โพธิ์สิตา. (2556). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2560). *เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สมคิด [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2561.

สมจิต [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561.

สมใจ [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 31 มกราคม 2561.

สมชัย [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 10 มกราคม 2561.

สมถวิล [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2561.

สมพร [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 17 มกราคม 2561.

สมพิศ [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561.

สมมาตร [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561.

สมฤดี [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561.

สมศรี [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561.

สมสกุล [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 31 มกราคม 2561.

สมหวัง [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557.

กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. California: Sage Publication.

Dervis, K. (2006). Governance and democracy. *Journal of Democracy*. 17(4), 153-159.

Said, Jamaliah., Alam, Md. Mahmudul. and Khalid, Maizatul. Akmar. (2016). Relationship between good Governance and integrity system: Empirical study on the public sector of Malaysia. *Humanomics*, 32(2), 151-171.

Willis, A. (2005). Corporate governance and management of information and records. *Records Management Journal*, 15(2), 86-97.