

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กรมบังคับคดี

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดทิศทางและนโยบายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมให้มีการรณรงค์และเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศให้สูงขึ้น จึงได้พัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดแรงผลักดันต่อหน่วยงานป้องกันการทุจริตของประเทศให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนด

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส มีลักษณะเป็นการประเมินเชิงบวกจากหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และผลการสำรวจการรับรู้ โดยวิเคราะห์และประมวลผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี โดยใช้ตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. พัฒนาขึ้นมา
- เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่กรมบังคับคดี สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อให้กรมบังคับคดีมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น
- เพื่อให้กรมบังคับคดีสามารถนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงานได้
- เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย จรรยาบรรณ และจริยธรรมเพิ่มขึ้น



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย คณะผู้วิจัยจะประเมินผลกร**มบังคับคดี**โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่สำนักงาน ป.ป.ช. จัดทำขึ้น ซึ่งมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency) จำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กร และการตอบสนองข้อร้องเรียน

1.2 ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) จำแนกเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

1.3 ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) เป็นการวัดจาก 2 แง่มุม ได้แก่การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ

1.4 ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) จำแนกเป็นวัฒนธรรมองค์กร และการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

1.5 ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) จำแนกเป็นการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

2. ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใช้วิธีวิจัยที่สำคัญ 2 วิธี คือ

2.1 การวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยจัดเก็บข้อมูลจากเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ตามแบบประเมิน Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment โดยให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการจริงและมีหลักฐานประกอบที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

2.2 การวิจัยจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ตอบคำถามตามแบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานที่ตอบคำถามตามแบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบประเมินต่อดัชนีต่างๆ ที่ระบุไว้ในข้อ 1

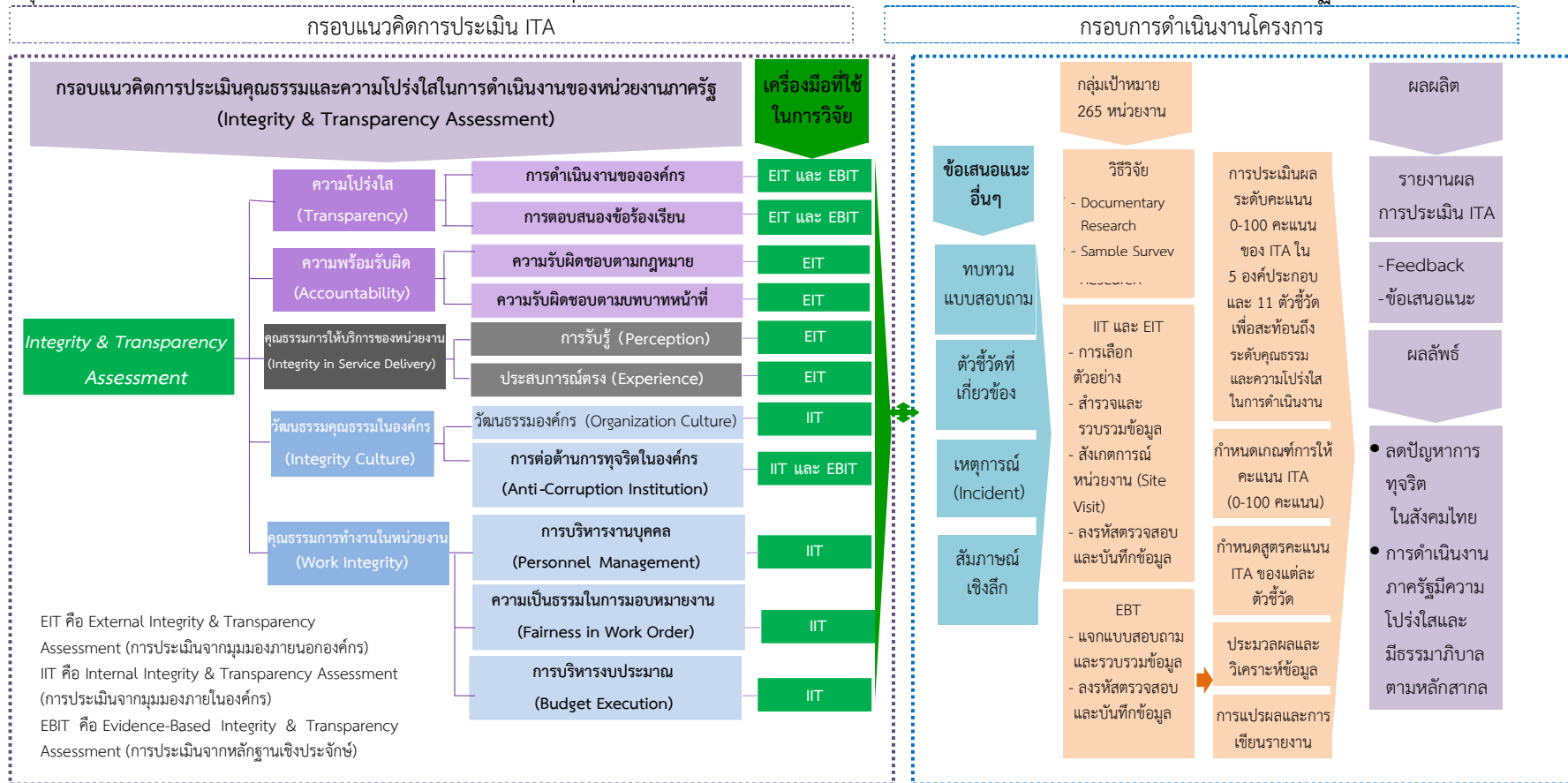
3. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินในการอนุเคราะห์ข้อมูลเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ และผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการสุ่มตัวอย่าง โดยกรมบังคับคดีส่งฐานข้อมูล ดังนี้

ประเภทฐานข้อมูล	จำนวนที่ส่งให้ ป.ป.ช.	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้	วิธีการเก็บข้อมูล
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	300	100	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม
ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	100	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามในวันที่มีการขายทอดตลาด
เอกสารหลักฐาน	ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด		หน่วยงานส่งเอกสารหลักฐานให้สำนักงาน ป.ป.ช.



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ครั้งนี้ มีวิธีการศึกษาและเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งคณะผู้วิจัยจะนำแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส และข้อร้องเรียน (Incident) ต่างๆ มาประกอบในการดำเนินการตามกรอบแนวคิดการประเมิน (Framework) ดังปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Framework)

การสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ครั้งที่ 1-3 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายและสาธารณชน
การจัดทำวิเคราะห์ผลการอุดหนุนผลการประเมิน ITA
การเป็นวิทยากร และการชี้แจง/การให้คำปรึกษาเรื่องการประเมินผลแก่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ



ผลการประเมิน ของกรมบังคับคดี

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมบังคับคดีโดยภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.21 ซึ่งถือว่า มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับสูง โดยได้คะแนนดัชนีด้านคุณธรรม การให้บริการของหน่วยงานสูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 83.28 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านความพร้อมรับผิด เท่ากับร้อยละ 57.61 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาผลการประเมินโดยละเอียด คณะผู้วิจัยได้ข้อค้นพบจำแนกตามตัวชี้วัดแต่ละตัว ดังนี้

1. ความโปร่งใส(Transparency) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือของกระบวนการขั้นตอนที่ในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใสและด้วยความเป็นธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 68.76 โดยจำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 78.66 และการตอบสนองข้อร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 56.67

2. ความพร้อมรับผิด(Accountability) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ(External) เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของผู้บริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 57.61 โดยจำแนกเป็นคะแนนความรับผิดชอบตามกฎหมายได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 62.53 และคะแนนความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 52.89

3. คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) ประเมินจากการรับรู้ของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดจาก 2 แง่มุม ได้แก่ การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ในเรื่องของหน้าที่เจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือการจูงใจ รวมถึงการจัดหาเงินเพิ่มพิเศษ การเรียกรับสินบน และการขอรับบริจาค และสิ่งบันเทิงต่างๆ จนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้มาติดต่องานด้วย ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.28 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากมุมมองการรับรู้ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 69.36 และคะแนนจากประสบการณ์ตรงได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 98.98

4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร(Integrity Culture) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดลักษณะวัฒนธรรมภายในและระบบการควบคุมการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อสร้างสมมติฐานหลายมิติเกี่ยวกับปัจจัยการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และหมายถึง ระดับการทำทุจริตคอร์รัปชันแพร่หลายในวงกว้างมากน้อยเพียงใด และควมมีประสิทธิภาพของนโยบายการต่อต้านการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 70.67



บทสรุปผู้บริหาร รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
 รายงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

โดยจำแนกเป็นคะแนนจากวัฒนธรรมองค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 82.87 และคะแนนจากการต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 61.47

5. **คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (Internal) เป็นการวัดระดับการทุจริตคอร์รัปชันในงานที่มีการคอร์รัปชันภายในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน อันอาจเกี่ยวพันถึงการคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน โดยประเมินจากมุมมองเจ้าหน้าที่รัฐภายในองค์กร และหมายถึงระดับความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากการหวังผลประโยชน์ส่วนตน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 79.65 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากการบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.78 และคะแนนจากความเป็นธรรมในการมอบหมายงานได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.86 ส่วนด้านการบริหารงานบุคคลเนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี จำแนกตามรายดัชนี และตัวชี้วัด

ลำดับที่	ดัชนีในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	แหล่งข้อมูล	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
1	ความโปร่งใส	EIT และ EBIT	26	68.76	17.88
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	EIT และ EBIT	14.3 (55%)	78.66	9.83
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	EIT และ EBIT	11.7 (45%)	56.67	8.05
2	ความพร้อมรับผิด	EIT	18	57.61	10.37
	2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	EIT	8.82 (49%)	62.53	5.08
	2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	EIT	9.18 (51%)	52.89	5.29
3	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	EIT	22	83.28	18.32
	3.1 การรับรู้	EIT	11.66 (53%)	69.36	9.71
	3.2 ประสิทธิภาพตรง	EIT	10.34 (47%)	98.98	8.61
4	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	IIT และ EBIT	16	70.67	11.31
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	IIT	6.88 (43%)	82.87	4.86
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	IIT และ EBIT	9.12 (57%)	61.47	6.44
5	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	IIT	18	79.65	14.34
	5.1 การบริหารงานบุคคล	IIT	*	*	*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	IIT	9.54 (53%)	84.78	7.60
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	IIT	8.46 (47%)	73.86	6.74
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยรวม			100		72.21

หมายเหตุ * จำนวนตัวอย่างที่ตอบในข้อความสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่มีเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนน

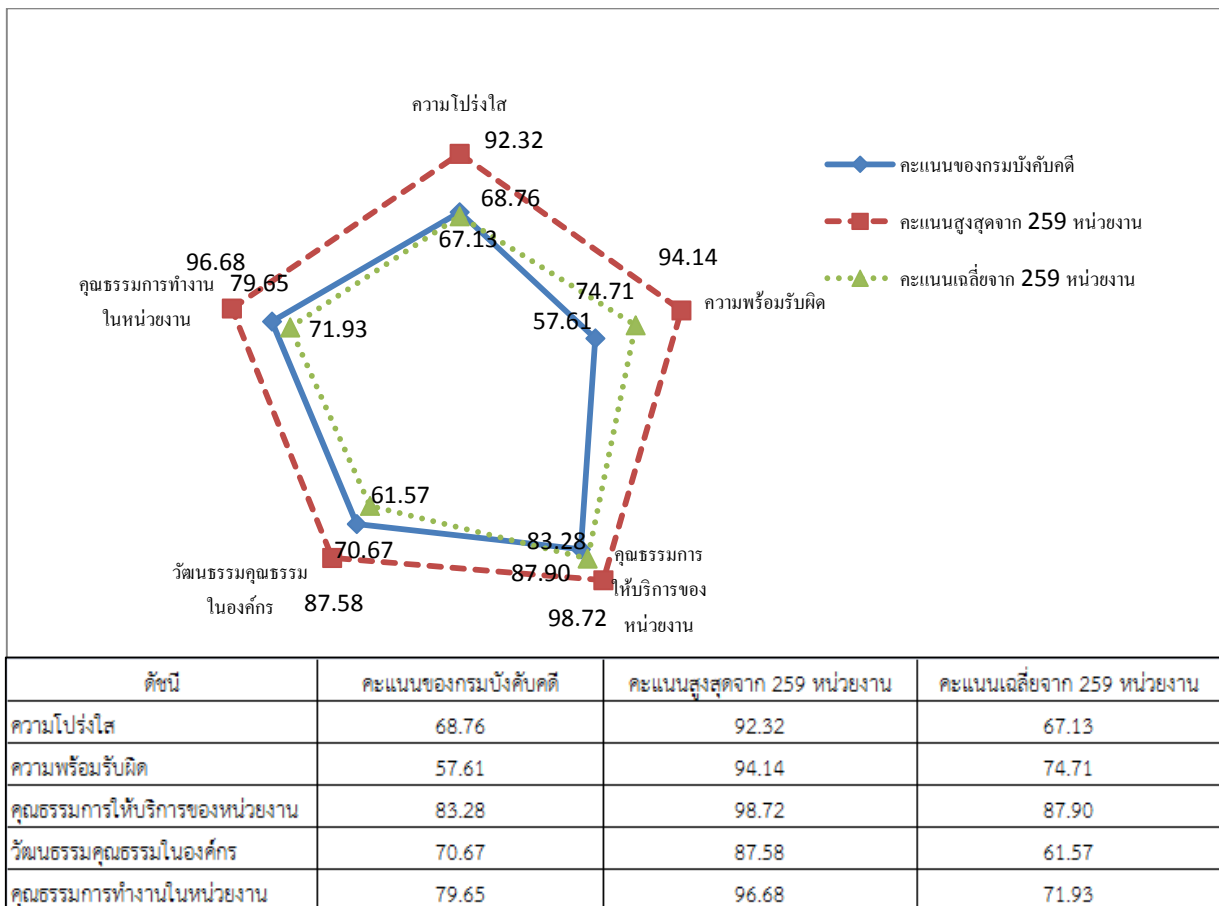


สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

หลังจากที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมบังคับคดีแล้ว คณะผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมิน และมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้

สรุปผลการประเมินเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

กรมบังคับคดี มีคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 72.21 ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 259 หน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 73.04 เมื่อพิจารณาคะแนนของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นเป็นรายดัชนี พบว่า คะแนนของกรมบังคับคดีมีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมในดัชนีความโปร่งใส วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ในขณะที่ดัชนีความพร้อมรับผิด และดัชนีคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน มีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในดัชนีความพร้อมรับผิดนั้นมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมค่อนข้างมาก (รายละเอียดดังปรากฏในแผนภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 คะแนนเฉลี่ยของกรมบังคับคดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 259 หน่วยงาน



ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมบังคับคดี ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมบังคับคดี พบว่า กรมบังคับคดี มีผลการดำเนินงานในดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานในระดับสูงมาก และเป็นด้านที่มีคะแนนสูงสุดเมื่อเทียบกับดัชนีในด้านอื่นๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็น จุดแข็งของกรมบังคับคดี อย่างไรก็ตามเมื่อนำคะแนนในดัชนีนี้ไปเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยจากหน่วยงานที่เข้าประเมิน 259 หน่วยงาน พบว่า มีค่าต่ำกว่า ดังนั้น กรมบังคับคดี ควรพัฒนาระดับคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานให้สูงขึ้น โดยทำการปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการบางคนเป็นพิเศษเนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว

สำหรับดัชนีด้านวัฒนธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญและรักษาผลการดำเนินงานเช่นนี้ไว้ อีกทั้งควรจะพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตัวชี้วัดการต่อต้านการทุจริตในองค์กรของดัชนีด้านวัฒนธรรมในองค์กร ควรพิจารณาปรับปรุงการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน โดยมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำระบบและกระบวนการต่างๆ ในองค์กรมาใช้เพื่อการต่อต้านการทุจริตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นระบบการให้รางวัลแก่ผู้ซื้อสัตย์สุจริต ระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต ระบบการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น ซึ่งระบบต่างๆ เหล่านี้ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการป้องกันการทุจริตในองค์กร นอกจากนี้ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสนับสนุนความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ผ่านทางระบบการพิจารณาความดีความชอบและการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างถูกต้องเหมาะสมและเที่ยงธรรม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นเครือข่ายที่สำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตในส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน

ในดัชนีด้านความโปร่งใส กรมบังคับคดี มีผลการดำเนินงานในดัชนีด้านนี้อยู่ในระดับค่อนข้างน่าพอใจ แต่ก็มีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยไม่มากนัก ดังนั้นหาก กรมบังคับคดี ต้องการยกระดับความโปร่งใสของหน่วยงานที่ถือเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทุกองค์กรควรยึดมั่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจึงควรดำเนินการปรับปรุงในเรื่องของระบบการตอบสนองข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน และควรจัดทำการแจ้งผลร้องเรียนให้เป็นระบบ ได้แก่ มีรายงานผลการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าเรื่องการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีการแจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา และมีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน

ส่วนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ถือว่าเป็น จุดอ่อนของกรมบังคับคดี คือ ด้านความพร้อมรับผิด ซึ่งเป็นด้านที่ กรมบังคับคดี ได้คะแนนต่ำที่สุด อีกทั้งยังมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของหน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน โดยกำหนดให้มีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องของการปฏิบัติงาน คุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีใจรักในการให้บริการ