



Academic Focus

มิถุนายน 2561

สารบัญ

บทนำ	1
ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต่อการบริการภาครัฐในต่างประเทศ	2
1. ประเทศอินโดนีเซีย	3
2. ประเทศเวียดนาม	3
3. ประเทศอินเดีย	3
4. ประเทศปากีสถาน	4
โครงการต้นแบบ Citizen Feedback	5
1. ที่มาของโครงการ	5
2. เป้าหมายสูงสุดของโครงการ	6
3. แบบสอบถามโครงการ	6
4. วิธีการตอบแบบสอบถามโครงการ	6
5. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโครงการ	7
6. โครงการต้นแบบระยะที่ 1 และโครงการต้นแบบระยะที่ 2	7
7. คุณลักษณะเด่นของโครงการ	10
บทสรุปและข้อคิดเห็นของผู้ศึกษา	11
บรรณานุกรม	14

เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

<http://www.parliament.go.th/library>

โครงการต้นแบบ Citizen Feedback กับการแก้ไขปัญหาการทุจริตจากการบริการภาครัฐ

บทนำ

หากถามประชาชนและภาคเอกชนถึงประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐว่าเป็นอย่างไร คำตอบที่ได้รับอาจแบ่งเป็นสองด้าน ด้านแรกมักจะบอกว่ามีเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ตั้งแต่ก้าวเท้าเข้าไปจนกระทั่งก้าวเท้าออกมา ส่วนด้านที่สองมักจะบอกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใส่ใจให้บริการหรือให้บริการล่าช้า ซึ่งทำให้ประชาชนและภาคเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องจ่ายสินบนให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่ไม่สามารถรับบริการตามปกติที่มีกระบวนการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดประสิทธิภาพ และใช้เวลานานเกินสมควร หรืออาจเป็นการเตะถ่วงโดยไม่ดำเนินการตามกระบวนการอนุญาตให้แล้วเสร็จไปด้วยดี

แม้ว่าภาครัฐต้องการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ภาครัฐก็ไม่สามารถทราบได้ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำหน้าที่ส่วนใดเป็นผู้สร้างปัญหาในการเรียกรับสินบนจากประชาชนและภาคเอกชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งหากภาครัฐมีข้อมูลดังกล่าวย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การที่ให้ประชาชนและภาคเอกชนซึ่งเป็นฝ่ายถูกกระทำเมื่อไปติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานภาครัฐ ได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยภาครัฐต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนในการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากภาครัฐเพื่อภาครัฐจะได้มีข้อมูลนำไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาต่อไป

จากปัญหาของการเรียกรับสินบนที่เกิดขึ้น แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) จึงได้ทำการศึกษาวิธีการต่าง ๆ ที่สามารถช่วยบรรเทาปัญหาการทุจริตและการให้สินบนในต่างประเทศ และพบว่าวิธีการหนึ่งที่หลายประเทศนำมาใช้ได้ดีคือ การสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ รวมถึงการให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยประชาชนและภาคเอกชนที่ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐจะเป็นผู้แจ้งว่าพบเหตุการณ์แบบใด มีปัญหา/อุปสรรคหรือไม่ และมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างไร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาความล่าช้าหรือปัญหาการเรียกรับสินบนมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานใด เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและการแก้ไขปัญหานั้นที่ตรงจุด ซึ่งวิธีการดังกล่าวในแต่ละประเทศมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน สำหรับประเทศไทย แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตได้นำวิธีการดังกล่าวมาเป็นแบบอย่างในการสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ/ให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในชื่อว่า “**โครงการต้นแบบ Citizen Feedback**” เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริตจากการบริการภาครัฐ และสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสของการบริการภาครัฐ รวมทั้งสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในการต่อต้านการทุจริตที่เกิดขึ้นในภาครัฐ

ในบทความนี้จะกล่าวถึงช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ/ให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีในต่างประเทศ ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย รวมถึงรายละเอียดของโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตที่ผ่านการทดลองกับหน่วยงานภาครัฐจำนวนหนึ่งแล้วได้ผลตอบรับที่ดี และขณะนี้โครงการอยู่ในระยะที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการทุจริตจากการบริการภาครัฐกรณีสินบนต่อไป

ช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต่อการบริการภาครัฐในต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชันโลกของกลุ่มประเทศอาเซียนแล้ว พบว่าการที่ประเทศอินโดนีเซียและประเทศเวียดนามมีผลคะแนนภาพลักษณ์คอร์รัปชันโลกดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง พ.ศ. 2555-2560 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของประเทศด้านการต่อต้านการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐและสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปจากองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติที่ระบุว่า ประเทศที่ได้รับคะแนนดีขึ้นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกส่วนใหญ่เป็นประเทศที่ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนมีเสรีภาพในการเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงานด้านความโปร่งใส (สุภักจา อังค์สุวรรณ, 2561) ฉะนั้น ประสบการณ์ของประเทศต่าง ๆ ที่มีช่องทางการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ/ให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในต่างประเทศ จึงเป็นแนวทางที่ดีต่อ

ประเทศไทย ซึ่งในที่นี้ขอยกตัวอย่างโครงการ LAPOR ของประเทศอินโดนีเซีย โครงการ Citizen App ของประเทศเวียดนาม โครงการ www.ipaidabribe.com ของประเทศอินเดีย และโครงการ Citizen Feedback Monitoring Program (CFMP) ของประเทศปากีสถาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โครงการ LAPOR ของประเทศอินโดนีเซีย

เกิดจากความต้องการเพิ่มความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐในการบริการสาธารณะ โดยมีวิธีการคือ การจัดหาเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมกับประชาชนในแต่ละพื้นที่ เช่น SMS, Website, Application, Social media และวิทยุท้องถิ่น เพื่อเพิ่มโอกาสของประชาชนในการแจ้งปัญหาที่ได้รับจากการบริการสาธารณะ และการที่รัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและเห็นถึงประโยชน์จากช่องทางดังกล่าว จึงทำให้มีการรายงานเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จำนวนมากกว่า 2 ล้านเรื่องนับจากโครงการ LAPOR เปิดใช้งาน ซึ่งร้อยละ 45 ของเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลได้ร่วมมือกับภาค NGO จัดทำสื่อและแคมเปญรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการใช้ระบบ LAPOR เพื่อแจ้งและร้องเรียนปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้ทำให้โครงการ LAPOR กลายเป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน (สุภัจจา อังค์สุวรรณ, 2561)

2. โครงการ Citizen App ของประเทศเวียดนาม

เกิดจากความต้องการปฏิรูประบบราชการและปรับปรุงการเข้าถึงบริการด้านสังคมทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มขึ้น โดยเมืองดานังเป็นเมืองนำร่องที่นำระบบ Citizen App มาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และลดโอกาสในการทุจริต รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ โดยมีวิธีการคือ ประชาชนสามารถติดตั้ง Application บนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน และพิมพ์ข้อความสั้น ๆ เพื่อร้องเรียนหรือให้ความคิดเห็น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับเรื่องและรายงานผลไปยังประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนจะได้รับจดหมายตักเตือนจากหัวหน้างาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการ Citizen App คือการบริการของหน่วยงานสาธารณะในเมืองดานังจำนวนมากกว่า 1,278 แห่ง ได้รับการปรับปรุงและเมืองดานังได้รับการจัดอันดับที่สูงขึ้นจากการประเมินดัชนีประสิทธิภาพในการบริหารราชการระดับจังหวัด (PAPI) ในประเทศเวียดนาม (สุภัจจา อังค์สุวรรณ, 2561)

3. โครงการ www.ipaidabribe.com ของประเทศอินเดีย

เกิดจากความต้องการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ถูกเจ้าหน้าที่ของรัฐเรียกรับสินบนในการติดต่อราชการ สามารถมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบน โดยมีวิธีการคือ ประชาชนสามารถรายงานการรับสินบนและการทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อและนามสกุลผ่านทางเว็บไซต์ www.ipaidabribe.com ซึ่งเป็นเวทีที่สามารถคุ้มครองประชาชนผู้ให้ข้อมูล ความสำเร็จของโครงการ www.ipaidabribe.com มาจากข้อมูลจำนวนมากจากเสียงของประชาชนอย่างแท้จริง และได้กลายเป็นแรงกดดันให้ประเทศอินเดียต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการและการแก้ไขปัญหาการเรียกรับสินบนของหน่วยงานภาครัฐต่อไป (พิชญ พรหมจรรยา, 2560ก)

4. โครงการ Citizen Feedback Monitoring Program (CFMP) ของประเทศปากีสถาน

เกิดจากการที่ผู้อำนวยการเขตแห่งหนึ่งในรัฐปัญจาบพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาลินบนในการติดต่อราชการ โดยสั่งการให้เจ้าหน้าที่แผนกจดทะเบียนที่ดินรวบรวมหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ และทำการสุ่มโทรหาประชาชนด้วยตนเอง เพื่อสอบถามถึงประสบการณ์ในการมาติดต่อราชการ และปัญหาเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในเวลาต่อมาวิธีการนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นโครงการ Citizen Feedback Monitoring Program (CFMP) โดยมีวิธีการคือ การนำเทคโนโลยีโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ และการส่งข้อความแบบ SMS มาใช้ในการสอบถามความเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐปัญจาบอย่างเป็นระบบ

โครงการ Citizen Feedback Monitoring Program ได้รับการตอบรับอย่างดีมาจากประชาชนจนถึงปัจจุบันโครงการนี้ได้มีประชาชนร่วมให้ข้อมูลจำนวนมากกว่า 1 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีการรายงานเรื่องการเรียกรับสินบนมากกว่า 1.7 แสนเรื่อง และหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวนมากกว่า 1 หมื่นเรื่อง การดำเนินโครงการ Citizen Feedback Monitoring Program ในรัฐปัญจาบ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการภาครัฐและลดปัญหาลินบนในหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้รัฐบาลปากีสถานสั่งการให้ขยายผลโครงการนี้โดยให้นำไปใช้กับหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ

อย่างไรก็ตาม นอกจากโครงการ Citizen Feedback Monitoring Program แล้ว รัฐบาลปากีสถานได้ร่วมมือกับโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme: UNDP) พัฒนาดัชนีความพึงพอใจของประชาชน (Citizen Satisfaction Index) ซึ่งมาจากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ และสร้างคุณภาพบริการภาครัฐที่สามารถติดตามผลได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในระยะแรกจะเริ่มจากบริการภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านระบบขนส่งสาธารณะ ด้านการจราจร ด้านการประปา ด้านตำรวจ และด้านงานทะเบียนราษฎร โดยประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐสามารถลงคะแนนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และข้อมูลดังกล่าวจะสามารถให้คุณและให้โทษกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ หากหน่วยงานภาครัฐใดให้บริการดี มีคุณภาพ และมีความโปร่งใส ย่อมจะได้รับผลการประเมินด้านบวกจากประชาชนที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐนั้น จะมีสิทธิได้รับบำเหน็จรางวัลจากรัฐบาลในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นการตอบแทน ในทางกลับกันหากหน่วยงานภาครัฐใดให้บริการไม่ดี มีการเรียกรับสินบน ย่อมจะได้รับผลการประเมินด้านลบจากประชาชนที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐนั้น จะมีสิทธิถูกลงโทษตามระเบียบ ซึ่งอาจรวมถึงการปลดหรือโยกย้าย

กลไกนี้นับเป็นการเพิ่มอำนาจให้กับประชาชน และในขณะเดียวกันก็เพิ่มความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐด้วย ทั้งนี้ พัฒนาการของประเทศปากีสถานค่อนข้างมีความก้าวหน้าและมีความน่าสนใจ รวมทั้งมีบางด้านที่สามารถศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยได้ต่อไป (พิชญ์ พรหมจรรยา, 2560ค)

โครงการต้นแบบ Citizen Feedback

จากการศึกษาของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตพบว่า วิธีการสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ/ให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้หลายประเทศประสบความสำเร็จในการลดปัญหาการเรียกรับสินบนจากการบริการภาครัฐได้ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจึงริเริ่มพัฒนาโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ขึ้นในประเทศไทย โดยโครงการต้นแบบ Citizen Feedback มีรายละเอียด ดังนี้ (โครงการ Citizen Feedback, ม.ป.ป.; พิษณุ พรหมจรรยา, 2560ข; HAND SOCIAL ENTERPRISE, ม.ป.ป.; THAIPUBLICA, 2560)

1. ที่มาของโครงการ

แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตได้ร่วมกับสมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทย (Thailand Marketing Research Society: TMRS) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และ HAND Social Enterprise เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback โดยการออกแบบและพัฒนา ระบบแบบสอบถามแบบออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐสามารถแสดงความเห็นและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความโปร่งใสต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน โดยวิธีสแกน QR code ภายใต้อุปกรณ์ “สังคมดีดี สองนาที่ง่าย ๆ”



ภาพที่ 1 CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback โดยใช้สมาร์ทโฟนประเมินการบริการภาครัฐ
ที่มา: CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ทโฟนประเมินบริการภาครัฐ. โดย องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย), 2560.

โครงการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการช่วยคัดเลือกและดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ 5 แห่ง (1. ฝ่ายทะเบียน กรมขนส่งทางบก (อาคาร 2 เขตจตุจักร) 2. ศูนย์รับขอใบอนุญาต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 3. สำนักงานที่ดิน

กรุงเทพมหานคร สาขาพระนคร 4. สำนักงานที่ดินสาขาห้วยขวาง 5. สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี) ที่เข้าร่วมโครงการต้นแบบช่องทางกรมมีส่วนร่วมของประชาชนในการร้องเรียนการบริการภาครัฐ

2. เป้าหมายสูงสุดของโครงการ

โครงการต้นแบบ Citizen Feedback มีเป้าหมายสูงสุดคือ การนำโครงการต้นแบบ Citizen Feedback มาใช้กับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนสามารถประเมินการบริการหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งที่ไปใช้บริการได้ทั่วประเทศผ่านการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สะดวกและเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุดในการทำแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามโครงการ

แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตได้ร่วมออกแบบแบบสอบถามกับสมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทย โดยได้จัดทำ Focus Group กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม และมีการปรับเนื้อหาและถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถามมาหลายครั้ง เพื่อให้สั้นกระชับและใช้เวลาทำแบบสอบถามน้อยที่สุด แต่ได้คำตอบที่เพียงพอต่อการนำไปวิเคราะห์ จนกระทั่งมีการคัดเลือกคำถามเหลือเพียง 10 ข้อ ดังนี้

- 1) วันนี้คุณมาติดต่อเรื่องอะไร
- 2) วันนี้คุณมาติดต่อธุระของตัวเองหรือของผู้อื่น
- 3) ธุระที่คุณมาติดต่อวันนี้เสร็จหรือไม่
- 4) คุณพึงพอใจกับบริการที่ได้รับในวันนี้มากน้อยแค่ไหน (ให้คะแนน 1-5)
- 5) ในการติดต่องานวันนี้ มีการจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบนหรือไม่
- 6) การจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบนเกิดจากการที่คุณเสนอจ่ายเอง หรือถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บ
- 7) ในการติดต่องานวันนี้ คุณพบอุปสรรคใดบ้าง
- 8) ในการติดต่องานวันนี้ คุณประทับใจในสิ่งใดบ้าง
- 9) เพศ
- 10) ช่วงอายุ

4. วิธีการตอบแบบสอบถามโครงการ

หลังจากประชาชนได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐแล้ว สามารถสแกน QR Code ภายในอาคารของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เพื่อทำแบบสอบถาม 10 ข้อ โดยประชาชนสามารถให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ สามารถระบุถึงความประทับใจและอุปสรรคที่พบจากการบริการ รวมถึงสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายสินบนจากการบริการ ซึ่งประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ เพราะไม่ต้องเปิดเผยตัวตนและสามารถติดตามผลการประเมินได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 2 วิธีการตอบแบบสอบถามโครงการ

ที่มา: CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ทโฟนประเมินบริการภาครัฐ. โดย สำนักข่าวอิศรา, 2560.

5. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโครงการ

สมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทยจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ประมวลผล และนำเสนอในรูปแบบสถิติ เพื่อให้สามารถวัดและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความโปร่งใสของแต่ละหน่วยงานภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง การวิเคราะห์และประมวลผลจะเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นสากล มีคุณภาพ มีความเป็นกลาง และมีความน่าเชื่อถือ โดยจะมีการรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานภาครัฐที่ถูกประเมินและรัฐบาล เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานภาครัฐให้สามารถระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข รวมถึงการปรับปรุงการบริการ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนอย่างตรงจุดมากขึ้น และจะมีการเผยแพร่ผลสำรวจผ่านทางสื่อออนไลน์สาธารณะ และสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข้อมูลว่าหน่วยงานภาครัฐใดที่โปร่งใส และปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ หรือหน่วยงานภาครัฐใดที่มีแต่คนตำหนิและต้องการให้มีการพัฒนาบริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐพยายามปรับปรุงการบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น

6. โครงการต้นแบบระยะที่ 1 และโครงการต้นแบบระยะที่ 2

ในช่วงแรกโครงการต้นแบบระยะที่ 1 ได้เริ่มใช้งานกับหน่วยงานภาครัฐนาร่องที่มีประชาชนติดต่อ และใช้บริการจำนวนมาก และหลังจากการเก็บข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐแล้ว จะนำมาขยายผล ในโครงการต้นแบบระยะที่ 2 ให้กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ โดยอาจจะเลือกเป็นหน่วยงาน/พื้นที่/เฉพาะอุตสาหกรรม

ทั้งนี้ โครงการต้นแบบระยะที่ 1 และโครงการต้นแบบระยะที่ 2 ประกอบไปด้วยจำนวนโครงการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน ดังปรากฏตามตารางโครงการต้นแบบ ระยะที่ 1 และโครงการต้นแบบระยะที่ 2

ตาราง โครงการต้นแบบระยะที่ 1 และโครงการต้นแบบระยะที่ 2

โครงการ	โครงการต้นแบบระยะที่ 1	โครงการต้นแบบระยะที่ 2
1) จำนวนโครงการ	<p>ใน พ.ศ. 2560 ได้เริ่มนำร่องทดสอบระบบ Citizen Feedback ในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 แห่ง (โดยการประสานงานผ่าน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ฝ่ายทะเบียน กรมขนส่งทางบก (อาคาร 2 เขตจตุจักร) 2. ศูนย์รับขอใบอนุญาต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 3. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระนคร 4. สำนักงานที่ดินสาขาห้วยขวาง 5. สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 	<p>ใน พ.ศ. 2561 จะขยายผลไปยัง หน่วยงานภาครัฐจำนวน 55 แห่ง โดย หน่วยงานภาครัฐจำนวน 45 แห่งจะอยู่ ภายในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และหน่วยงานภาครัฐจำนวน 10 แห่ง จะอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ทางโครงการจะร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลจาก แบบ สอบ ถาม มา ผูก กับ คະ แนน การประเมินของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ ยั่งยืน</p>
2) ผลที่คาดว่าจะได้รับ	<p>การบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดีขึ้น ลดเวลาในการบริการ ลดขั้นตอน ในการทำธุรกรรม ลดปัญหาการให้และ เรียก รับ สินบน และสามารถสร้าง แรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐพยายาม ปรับปรุงการบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จากการบริการ</p>	<p>การบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดีขึ้น ลดเวลาในการบริการ ลดขั้นตอนในการทำ ธุรกรรม และลดปัญหาการให้และเรียก รับ สินบน ซึ่งจากการประมาณจำนวน ผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐจำนวน 55 แห่ง หากโครงการนี้ประสบความสำเร็จ คาดว่า จะมีประชาชนที่ได้รับบริการที่ดีขึ้นมาก ถึง 1 หมื่นคนต่อวัน หรือ 2 ล้านคนต่อปี และลดปัญหาสินบนลงได้เป็นอย่างมาก</p>
3) ระยะเวลาการดำเนินงาน	<p>1) ก่อนเริ่มโครงการ จะมีการชักชวน ประชาชนผ่านทางสื่อและทางเว็บไซต์ ของภาคีและบริษัทเอกชน เพื่อให้รับทราบ ถึงโครงการ รวมถึงการทำเว็บไซต์และ motion graphic เพื่อให้ข้อมูล</p>	<p>เริ่มดำเนินการเดือนมกราคม-ธันวาคม 2561 โดยในขณะนี้อยู่ในช่วงการคัดเลือก พื้นที่ ดำเนินการ และได้ ประสาน ความร่วมมือไปยังหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความสนใจในการใช้ระบบ Citizen</p>

โครงการ	โครงการต้นแบบระยะที่ 1	โครงการต้นแบบระยะที่ 2
	<p>2) ช่วงโครงการต้นแบบ เริ่มวันที่ 18 กันยายน-13 ตุลาคม 2560 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากสถานที่ราชการจำนวน 5 แห่ง</p> <p>3) ช่วงหลังโครงการต้นแบบสิ้นสุด เริ่มวันที่ 16 ตุลาคม-10 พฤศจิกายน 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงาน</p> <p>4) ช่วงรายงานผลการประเมิน เริ่มวันที่ 15-30 พฤศจิกายน 2560 โดยรายงานผลการประเมินแก่หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการและจัดทำ การประชาสัมพันธ์บนสื่อออนไลน์</p>	<p>Feedback เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและลดปัญหาสินบนในหน่วยงานภาครัฐ และทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวางแผนด้านการสื่อสารสู่สาธารณะ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชนในการเข้าร่วมการประเมินโครงการ Citizen Feedback รวมถึงแนวทางการเปิดเผยข้อมูลระดับการให้สินบนในหน่วยงานภาครัฐ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปในการใช้บริการหน่วยงานภาครัฐ และข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐสู่สาธารณชน</p>
4) ผลการดำเนินงาน	<p>การดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐจำนวน 5 แห่งได้รับผลตอบรับที่ดี โดยมีประชาชนให้ข้อมูลจำนวน 2,758 คน ในระยะเวลา 4 สัปดาห์ (ระหว่างวันที่ 18 กันยายน-13 ตุลาคม 2560) และได้รายงานผลการประเมินไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วม ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานที่ดีขึ้น การมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากกว่า 90 เท่าของจำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลโดยวิธีทำแบบสอบถามแบบกระดาษที่หน่วยงานภาครัฐใช้อยู่ แสดงถึงความสะดวกและง่ายของการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน ซึ่งจำนวนข้อมูลที่ได้รับในโครงการต้นแบบมีความละเอียดและมีจำนวนมากพอที่จะสามารถนำไปใช้แก้ไข ปัญหาภายในของหน่วยงานภาครัฐได้</p>	ยังไม่มีผลการดำเนินการ

ที่มา: “โครงการ Citizen Feedback “สังคมดีดี สองนาที่ง่ายๆ”” โดย HAND SOCIAL ENTERPRISE, ม.ป.ป. และ “คอลัมน์ ลงมือสู้โกง: ร่วมพลิกโฉมประเทศไทยในสองนาที่” โดย สุภัจจา อังค์สุวรรณ, 2561.

ผลจากการทดลองโครงการต้นแบบระยะที่ 1 กับหน่วยงานภาครัฐจำนวน 5 แห่ง ระหว่างวันที่ 18 กันยายน-13 ตุลาคม 2560 ปรากฏว่าได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากประชาชนที่มาใช้บริการในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่มีจำนวนถึง 2,758 คน ส่งผลให้แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตร่วมหารือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเพิ่มจำนวนหน่วยงานภาครัฐที่จะเข้าร่วมโครงการต้นแบบระยะที่ 2 โดยจะเน้นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นหลัก และตั้งเป้าหมายว่าจะเพิ่มจำนวนหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างน้อย 50-100 แห่ง รวมทั้งจะขยายโครงการนี้ออกไปทั่วประเทศ ซึ่งหากโครงการต้นแบบ Citizen Feedback สามารถใช้การได้ดีและสามารถขยายไปยังหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้จริง ย่อมจะเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญที่จะช่วยพัฒนาระบบราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อนำไปสู่การสร้างความโปร่งใสและลดการทุจริตที่เกิดจากการบริการภาครัฐได้ในที่สุด

7. คุณลักษณะเด่นของโครงการ

หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้มีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการอยู่แล้ว แต่มักไม่ค่อยได้รับการตอบรับจากประชาชน เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น แบบสอบถามของหน่วยงานภาครัฐบางแห่งยาวหลายหน้ากระดาษ บางแห่งกำหนดให้ต้องระบุหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถาม บางครั้งทำแล้วก็ไม่รู้ว่าข้อมูลไปอยู่ที่ใด และไม่เห็นว่า จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร โครงการต้นแบบ Citizen Feedback จึงถูกออกแบบมาเพื่อขจัดข้อจำกัดต่าง ๆ ดังกล่าว โดยมีคุณลักษณะเด่นที่จะทำให้ประชาชนอยากร่วมตอบแบบสอบถาม ได้แก่



ภาพที่ 3 คุณลักษณะเด่นของโครงการ

ที่มา: CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ตโฟนประเมินบริการภาครัฐ. โดย สำนักข่าวอิศรา, 2560.

1) ง่าย แบบสอบถามถูกออกแบบมาให้สั้น กระชับ ประชาชนสามารถตอบแบบสอบถามผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของตนเองที่ใดหรือเมื่อใดก็ได้ โดยใช้เวลาเพียงแค่ 2 นาทีเท่านั้น ทำให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชน

2) ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว การไม่ต้องเปิดเผยตัวตนทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจที่จะให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะเกิดผลร้ายตามมาในภายหลังจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อาจไม่พอใจผลการประเมิน

3) ติดตามผลได้ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนไม่ค่อยสนใจตอบแบบสอบถามที่จัดทำโดยหน่วยงานภาครัฐคือ การไม่ทราบว่าจะเมื่อทำแบบสอบถามแล้ว ผลที่ออกมาเป็นอย่างไร แต่โครงการต้นแบบ Citizen Feedback จะมีการเปิดเผยผลผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ และประชาชนทุกคนยังสามารถติดตามผลด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของโครงการได้ตลอดเวลาที่ www.easyfeedback.org อีกทั้งการวิเคราะห์และการนำเสนอผลอย่างละเอียดแก่รัฐบาล จะทำให้ประชาชนสามารถมั่นใจได้ว่าการตอบแบบสอบถามไม่ได้ทำแล้วหายเงียบไป แต่จะไปเป็นอีกหนึ่งเสียงที่จะมีผลต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

บทสรุปและข้อคิดเห็นของผู้ศึกษา

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ พ.ศ. 2558 ออกมาบังคับใช้ได้ระยะหนึ่งแล้ว แต่คงต้องยอมรับว่ายังมีปัญหาในทางปฏิบัติเพราะหน่วยงานภาครัฐบางแห่งยังคงไม่สามารถบริการประชาชนได้ตามเงื่อนไขการบริการที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งเป็นการเปิดช่องทางให้มีการเรียกรับสินบนอยู่ต่อไป แม้ว่าภาครัฐจะสร้างช่องทางให้ประชาชนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการภาครัฐสามารถร้องเรียนได้ผ่านหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนมารับบริการ หรือผ่านหน่วยงานกลางของรัฐบาล แต่ประชาชนจำนวนไม่น้อยไม่กล้าที่จะร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าว เพราะนอกจากจะเป็นห่วงเรื่องความยุ่งยากในการให้ข้อมูลแล้ว ยังกังวลว่าการเปิดเผยตัวตนเพื่อร้องเรียนอาจจะทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกลั่นแกล้งเพื่อเอาคืนในการติดต่อราชการในอนาคต

ดังนั้น การที่แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตได้พัฒนาโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ขึ้นเพื่อให้ประชาชนสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการติดต่อราชการ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ ผ่านการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนสแกน QR Code ที่ติดตั้งอยู่ที่หน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนเข้ารับบริการ โดยใช้เวลาเพียงสองนาทีในการตอบแบบสอบถามออนไลน์สั้น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจและความโปร่งใสของการบริการภาครัฐ จึงเป็นการสร้างพื้นที่และระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำความคิดเห็นของตนมาปรับปรุงการบริการภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ในช่วงเวลาหนึ่งเดือนของโครงการต้นแบบ Citizen Feedback หน่วยงานภาครัฐทั้ง 5 แห่ง จึงเป็นจุดทดสอบที่สำคัญและยังเป็นจุดเริ่มต้นของพลังความคิดเห็นของประชาชนที่จะนำไปสู่การบริการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส และผลที่ปรากฏคือ การที่ประชาชนนับพันคนได้ร่วมให้ข้อมูลผ่านการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่สูงกว่าการตอบแบบสอบถามที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำขึ้นเอง

เป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนและภาคเอกชนมีความมั่นใจพร้อมจะให้ข้อมูล เพราะเห็นถึงความเป็นกลาง และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเมื่อมีการขยายขอบเขตของโครงการต่อไป ข้อมูลจากประชาชน ผู้รับบริการจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการของหน่วยงานภาครัฐ และเมื่อการบริการภาครัฐ มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส การทุจริตจากการเรียกรับสินบนจากการบริการภาครัฐย่อมจะลดลง โดยปริยาย โครงการต้นแบบ Citizen Feedback จึงเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของความเข้มแข็งของประชาชน ในประเทศไทยในการตรวจสอบการทำหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อช่วยกันผลักดันสังคมและประเทศชาติ ให้เป็นที่เชื่อถือในสายตาของประชาคมโลกต่อไป

จัดทำโดย

นางสาวพิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

โทร. 0 2244 2060 โทรสาร 0 2244 2058

Email : sapagroup1@gmail.com

บรรณานุกรม

- โครงการ Citizen Feedback. (ม.ป.ป.). สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก <http://www.easyfeedback.org/>
พิษณุ พรหมจรรยา. (24 กรกฎาคม 2560ก). คอลัมน์ คิดเป็นเห็นต่าง: กระแสต่อต้านคอร์รัปชัน. โพสต์ทูเดย์,
น. V1.
_____. (25 กันยายน 2560ข). คอลัมน์ คิดเป็นเห็นต่าง: “สังคมที่ดี สองนาทิง่าย ๆ” (จบ). โพสต์ทูเดย์, น. V1.
_____. (2 ตุลาคม 2560ค). คอลัมน์ คิดเป็นเห็นต่าง: Citizen Feedback ในปากีสถาน. โพสต์ทูเดย์, น. V1.
สุภัจจา อังค์สุวรรณ. (7 มีนาคม 2561). คอลัมน์ ลงมือสู้โกง: ร่วมพลิกโฉมประเทศไทยในสองนาทิง่าย ๆ. แนวหน้า,
น. 4.
- สำนักข่าวอิศรา. (16 กันยายน 2560). CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ทโฟน
ประเมินบริการภาครัฐ. สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก <https://www.isranews.org/isranews/59619-cac-59619.html>
- องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย). (21 กันยายน 2560). CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen
Feedback ใช้สมาร์ทโฟนประเมินบริการภาครัฐ. สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก
<http://www.anticorruption.in.th//2016/th/detail/571/4/CAC%20เปิดตัวโครงการต้นแบบ%20Citizen%20Feedback%20ใช้สมาร์ทโฟนประเมินบริการภาครัฐ>
- HAND SOCIAL ENTERPRISE. (ม.ป.ป.). โครงการ Citizen Feedback “สังคมที่ดี สองนาทิง่ายๆ”. สืบค้น
2 เมษายน 2561 จาก <http://hand.co.th/index.php/2017/08/03/citizen-feedback/?lang=TH>
- THAIPUBLICA. (25 กันยายน 2560). CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ทโฟน
ประเมินบริการภาครัฐ. สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก <https://thaipublica.org/2017/09/cac-citizen-feedbac/>