

# ‘สังคมดี สองนาทีง่าย ๆ’ ให้ประชาชนช่วยสร้างความโปร่งใส

## Public transparency simply brings ‘good society’ in two minutes

นายพณู พรหมจรรยา  
Mr. Phisanu Phromchanya  
Public Relations Consultant,  
Thai IOD

เคยรู้สึกคับข้องใจเวลาไปติดต่อราชการไหมครับ กระบวนการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน บวกกับการบริการที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ต้องเสียเวลานานเกินสมควร จนทำให้รู้สึกว่าคุณพร้อมจะทำอะไรก็ได้เพื่อให้ธุระในการติดต่อราชการของคุณเสร็จๆ ไปเสียที่ความอึดอัดขัดข้องที่เกิดจากการขาดประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐแบบนั้นแหละ คือข้ออย่างดีที่นำไปสู่การหาทางออกด้วยการจ่ายเงินใต้โต๊ะให้เจ้าหน้าที่รัฐเพื่อ “อำนวยความสะดวก” ให้กับประชาชนหรือบริษัทเอกชนที่บางครั้งก็มีความจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถรอรับบริการตามปกติของภาครัฐได้

การจะแก้ปัญหาลินบนให้ได้ผลอย่างยั่งยืนนั้นต้องแก้ที่ต้นตอ คือการปรับปรุงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของบริการภาครัฐให้เป็นมาตรฐาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ถ้าหากประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐยังมีปัญหา การรณรงค์ให้ประชาชน และบริษัทเอกชนเลิกจ่ายสินบนก็ไม่สามารถบรรลุผลได้อย่างเต็มที่

แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ได้ทำการศึกษาวิธีการต่างๆ ที่สามารถช่วยบรรเทาปัญหาการเรียกรับสินบนในต่างประเทศ และพบว่าวิธีหนึ่งที่หลากหลาย ประเทศนำมาใช้ได้ผลดี คือการสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อบริการภาครัฐที่ได้รับ รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการถูกเรียกรับสินบนโดยเจ้าหน้าที่รัฐด้วย

ถึงแม้ในปัจจุบันจะมี พรบ. อำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ออกมาบังคับใช้ได้ระยะหนึ่งแล้ว แต่ก็ต้องยอมรับว่ายังมีปัญหาในทางปฏิบัติ เพราะหน่วยราชการบางแห่งก็ยังไม่สามารถให้บริการกับประชาชนได้ตามเงื่อนไขการให้บริการที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งเปิดช่องให้ยังมีการจ่าย “ใต้โต๊ะ” อยู่ต่อไป

แม้ว่าภาครัฐจะสร้างช่องทางให้ประชาชนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ ทั้งผ่านหน่วยงานที่ประชาชนมารับบริการเอง หรือผ่านหน่วยงานกลางของรัฐบาล แต่ประชาชนจำนวนไม่น้อย

ก็ไม่กล้าที่จะร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าว เพราะนอกจากจะเป็นห่วงเรื่องความยุ่งยากในการให้ข้อมูลแล้ว ยังกลัวว่าการเปิดเผยตัวตนเพื่อร้องเรียนอาจจะทำให้มีปัญหากับหน่วยงานรัฐ หรือถูกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ๆ กลั่นแกล้งเพื่อ “เอาคืน” ในการติดต่อราชการในอนาคตอีกด้วย

จากผลสำรวจความคิดเห็นที่ CAC จัดทำขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ พบว่า 98% ของประชาชนที่ร่วมตอบแบบสอบถามอยากเห็นภาคเอกชนเป็นคนประเมินการให้บริการภาครัฐ จึงเป็นที่มาของโครงการ Citizen Feedback ซึ่ง CAC ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างพื้นที่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถสะท้อนความเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากหน่วยงานรัฐ โดยใช้โทรศัพท์มือถือของตัวเองสแกน QR Code ที่ติดตั้งอยู่ที่หน่วยงานที่ไปใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การตอบแบบสอบถามออนไลน์สั้น ๆ บนมือถือที่ใช้เวลาเพียงสองนาที ตามสโลแกน “สังคมดีดี สองนาทีง่าย ๆ” โดยผู้ตอบสามารถให้คะแนนความพึงพอใจของบริการที่ได้รับ ระบุถึงความประทับใจ และอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ รวมถึงให้ข้อมูล

เกี่ยวกับการจ่ายสินบนด้วย ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำการประเมินที่ไหนก็ได้เวลาไหนก็ได้ และสามารถให้ข้อมูลตามความเป็นจริงได้อย่างเต็มที่ เพราะไม่ต้องเปิดเผยตัวตน และก็ยังสามารถติดตามผลการประเมินได้ตลอดเวลาด้วย

ข้อมูลที่ได้จากประชาชนที่มาใช้บริการภาครัฐจะถูกนำไปประมวลผลโดยนักวิเคราะห์ข้อมูลมืออาชีพที่มีความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือ แล้วจะมีการรายงานกลับไปทั้งหน่วยงานต้นสังกัด และรัฐบาลเพื่อให้สามารถระบุปัญหาและแนวทางแก้ไขปรับปรุงได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ก็จะมีการเผยแพร่ผลสำรวจผ่านสื่อออนไลน์ และสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ด้วย ซึ่งจะทำให้สาธารณชนได้รับทราบข้อมูลว่าหน่วยงานไหนที่โปร่งใส และปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกใจประชาชน หรือหน่วยงานไหนที่มีแต่คนบ่นว่า และอยากให้มีการพัฒนาบริการให้ดีขึ้น

โครงการ Citizen Feedback เกิดจากความริเริ่มของ CAC โดยความร่วมมือของ สมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทย (TMRS) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT) และ Hand Social Enterprise นอกจากนี้ ยังได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ในการช่วยคัดเลือกและประสานงานกับส่วนราชการห้าแห่งให้เข้าร่วมโครงการต้นแบบเพื่อทดสอบระบบระหว่างวันที่ 18 กันยายน ถึง 13 ตุลาคม 2560 ได้แก่

- 1) ฝ่ายทะเบียน กรมขนส่งทางบก
- 2) ศูนย์รับขอใบอนุญาตสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 4) สำนักงานที่ดินสาขาห้วยขวาง และ
- 5) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

กำลังจะลงรายละเอียดและเล่าแผนในอนาคตของโครงการให้ท่านผู้อ่านเห็นภาพชัดขึ้น ก็พอดีพื้นที่หมด ต้องยกยอดไปว่ากันต่อในบอร์ดรวมเล่มหน้า แต่ถ้าใครใจร้อนไม่อยากรอก็ขอเชิญไปชมรายละเอียดของโครงการก่อนได้ที่ [www.easyfeedback.org](http://www.easyfeedback.org) ในนั้นมีคลิปอนิเมชันสั้นๆ อธิบายแนวคิดของโครงการที่ทำไว้อย่างน่ารักให้ดูด้วยครับ

Have you ever felt discomfort when going contact any civil service office? Complicated working process and bureaucratic red tape always take so long time that we are capable of doing anything to get our businesses done in every possible option we can afford. Lacking bureaucratic efficiency is a catalyst to bribery so that “things will be easier” for general public or private companies having either excuses or necessities to speed up services.

Sustainable solution to bribery is to improve effectiveness and transparency of public service standard seen as the root cause of the problem. Any unnecessary regulation or requirement that gives much importance to authority discretion but has a negative impact on public service in general should be revoked, particularly when anti-bribery campaign focusing on public individuals and private companies is not yet fully effective.

Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) has been studying on approaches that lead to sustainable solution to bribery in other countries. One of the most effective methods is to create a mechanism that enables people to share their views on public service and to report on bribery cases.

License Facilitation Act has been enacted for some time. However problems still occur in practice because public service provided by some government agencies do not meet standard and result in continuous “undertable money” payment.

Although petition channels are available for general public, many still don't want to file any case mainly due to complications in providing information. Providers may have to even take the consequences of reporting on bribery cases and may not be able to receive good services from officials at those bribery-reported government offices.

According to CAC survey, 98% of respondents hope to see private sector conduct public service assessment. Such idea leads to an introduction of the “Citizen Feedback” project

aimed at providing a platform for general public to reflect their views on public service simply by using their smart phones. QR Code of each government office is available for general public to scan and start answering the survey questions relating to their impressions and challenges facing when receiving public services. Users can answer these questions anywhere anytime based on facts without having to provide their identities. Users can also follow up on the result at all times.

Feedbacks will be processed by credible and neutral professional analysts. The assessment will then be reported back to each civil agency and the government in order to find a sustainable solution to the chronic corruption problem. The result will also be published on the media to keep the public posted about transparency and service quality of each government agency.

Initiated by CAC, Citizen Feedback is made possible thanks to cooperation between Thailand Marketing Research Society, Anti-Corruption Organization of Thailand and Hand Social Enterprise. The project is also supported by the Office of Public Sector Development Commission selecting five government agencies to participate in the pilot project undertaken during 18 September to 13 October 2017. The five government offices are:

- 1) Registration Division, Department of Land Transport
- 2) Licensing Service Center, Food and Drug Administration
- 3) Department of Land, Bangkok Metropolitan Administration
- 4) Department of Land, Huay Kwang District Office
- 5) Department of Land, Nonthaburi Provincial Office

Future plan of the project will be further explained in the next Boardroom issue. Readers interested in the project may check an animation clip explaining the objective of the project or visit [www.easyfeedback.org](http://www.easyfeedback.org) for more information