



รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาและสำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทงใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 0 2244 2072

เรื่อง การแก้ไขปัญหาการทุจริตจากการบริการภาครัฐ: โครงการต้นแบบ Citizen Feedback
ผู้เรียบเรียง นางสาวพิชฎารณ กิตติคุณ วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
ออกอากาศ ธันวาคม 2561

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ พ.ศ. 2558 ออกมาบังคับใช้ได้ระยะหนึ่งแล้วก็ตาม แต่คงต้องยอมรับว่ายังมีปัญหาในทางปฏิบัติเพราะหน่วยงานภาครัฐบางแห่งยังไม่สามารถบริการประชาชนได้ตามเงื่อนไขการบริการที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้มีการเรียกรับสินบนอยู่ต่อไป และแม้ว่าภาครัฐจะสร้างช่องทางให้ประชาชนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการภาครัฐสามารถร้องเรียนได้โดยผ่านหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนมารับบริการ หรือผ่านหน่วยงานกลางของรัฐบาล แต่ประชาชนจำนวนไม่น้อยไม่กล้าที่จะร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าว เพราะนอกจากจะเป็นห่วงเรื่องความยุ่งยากในการให้ข้อมูลแล้ว ยังมีความกังวลอีกว่าการเปิดเผยตัวตนในการร้องเรียนอาจจะทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ หรือถูกเจ้าหน้าที่ของรัฐกลั่นแกล้งเพื่อเอาคืนเมื่อต้องติดต่อราชการในอนาคต

จากปัญหาของการเรียกรับสินบนที่เกิดขึ้น แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ได้ทำการศึกษาวิธีการต่าง ๆ ที่สามารถช่วยบรรเทาปัญหาการทุจริตและการให้สินบนในต่างประเทศ และพบว่าวิธีการหนึ่งที่หลายประเทศนำมาใช้ได้ผลดีคือ การสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ รวมถึงการให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยประชาชนและภาคเอกชนที่ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐจะเป็นผู้แจ้งว่าพบเหตุการณ์แบบใด มีปัญหา/อุปสรรคหรือไม่ และมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างไร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาความล่าช้าหรือปัญหาการเรียกรับสินบนมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานใด เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งวิธีการดังกล่าวในแต่ละประเทศมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน

สำหรับประเทศไทย แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตได้นำวิธีการดังกล่าวมาเป็นแบบอย่างในการสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการบริการภาครัฐที่ได้รับ/ให้ข้อมูลการถูกเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในชื่อว่า “โครงการต้นแบบ Citizen Feedback” เพื่อให้ประชาชนสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการติดต่อราชการ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ ผ่านการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

แบบส마트โฟนสแกน QR Code ที่ติดตั้งอยู่ที่หน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนเข้ารับบริการ โดยใช้เวลาเพียงสองนาที ในการตอบแบบสอบถามออนไลน์สั้น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจและความโปร่งใสของการบริการภาครัฐ ซึ่งเป็นการสร้างพื้นที่และระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ได้นำความคิดเห็นของตนมาปรับปรุงการบริการภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ โครงการต้นแบบ Citizen Feedback ของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้าน การทุจริตได้ผ่านการทดลองกับหน่วยงานภาครัฐจำนวนหนึ่งแล้วได้ผลตอบรับที่ดี และขณะนี้โครงการได้อยู่ใน ระยะที่ 2 ซึ่งโครงการต้นแบบ Citizen Feedback เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของความเข้มแข็งของภาคประชาชน ในประเทศไทยในการตรวจสอบการทำหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหา การทุจริตจากการบริการภาครัฐ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความโปร่งใสของการบริการภาครัฐ ตลอดจน สร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในการต่อต้านการทุจริตที่เกิดขึ้นในภาครัฐ เพื่อช่วยกันผลักดันสังคม และประเทศชาติให้เป็นที่เชื่อถือในสายตาของประชาคมโลกต่อไป

บรรณานุกรม

โครงการ Citizen Feedback. (ม.ป.ป.). สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก <http://www.easyfeedback.org/>
พิชญ พรหมจรรยา. (24 กรกฎาคม 2560). คอลัมน์ คิดเป็นเห็นต่าง: กระแสต่อต้านคอร์รัปชัน. โพสต์ทูเดย์,
น. V1.

สุภัจจา อังค์สุวรรณ. (7 มีนาคม 2561). คอลัมน์ ลงมือสู้โกง: ร่วมพลิกโฉมประเทศไทยในสองนาทีก. แนวหน้า,
น. 4.

สำนักข่าวอิศรา. (16 กันยายน 2560). CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ตโฟน
ประเมินบริการภาครัฐ. สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก <https://www.isranews.org/isranews/59619-cac-59619.html>

องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย). (21 กันยายน 2560). CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen
Feedback ใช้สมาร์ตโฟนประเมินบริการภาครัฐ. สืบค้น 2 เมษายน 2561 จาก
<http://www.anticorruption.in.th//2016/th/detail/571/4/CAC%20เปิดตัวโครงการต้นแบบ%20Citizen%20Feedback%20ใช้สมาร์ตโฟนประเมินบริการภาครัฐ>