



CAC เปิดตัวโครงการต้นแบบ Citizen Feedback ใช้สมาร์ทโฟนประเมินบริการภาครัฐ

15 กันยายน 2560 -- แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ร่วมกับ สมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทย (TMRS) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และ Hand Social Enterprise เปิดตัว “โครงการต้นแบบ Citizen Feedback” เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความโปร่งใสของการใช้บริการของหน่วยงานรัฐ ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาโดยภาคเอกชน โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ภายใต้สโลแกน ‘สังคมดีดี สองนาทิง่ายๆ’

โครงการนี้สร้างพื้นที่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากหน่วยงานรัฐ โดยวิธีสแกน QR Code ที่ติดตั้งอยู่ที่หน่วยงานที่ไปใช้บริการ นำไปสู่การตอบแบบสอบถามออนไลน์สั้น ๆ ที่ใช้เวลาเพียงสองนาที โดยผู้ตอบสามารถให้คะแนนความพึงพอใจของบริการที่ได้รับ ระบุถึงความประทับใจ และอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายสินบนด้วย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ เพราะไม่ต้องเปิดเผยตัวตน และสามารถติดตามผลการประเมินได้ตลอดเวลา

“โครงการนี้จะทำให้ประชาชนเห็นว่าการแสดงความคิดเห็นสามารถมีส่วนทำให้เกิดการสร้างมาตรฐานและการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม เราหวังว่าเมื่อมีการขยายขอบเขตของโครงการในปีหน้า ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยราชการอย่างสร้างสรรค์ และเมื่อบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เจือจางการทุจริตคอร์รัปชันจากการให้บริการภาครัฐก็จะลดลงโดยปริยาย จึงอยากเชิญชวนให้ประชาชนที่จะไปใช้บริการร่วมให้ความเห็น” ดร. บัณฑิต นิจถาวร เลขาธิการ CAC กล่าว

โครงการต้นแบบจะเริ่มทดสอบระบบกับหน่วยงานภาครัฐห้าแห่งระหว่างวันที่ 18 กันยายน 2560 ถึง 13 ตุลาคม 2560 ได้แก่ 1) ฝ่ายทะเบียน กรมขนส่งทางบก 2) ศูนย์รับขอใบอนุญาตสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร 4) สำนักงานที่ดินสาขาห้วยขวาง และ 5) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี โดยการประสานงานผ่านสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)





โครงการนี้เกิดขึ้นจากการที่ CAC ได้ศึกษาวิธีการที่สามารถช่วยลดปัญหาการเรียกรับสินบนในต่างประเทศได้ และพบว่าวิธีหนึ่งที่หลายๆ ประเทศซึ่งมีปัญหาการทุจริตสินบนรุนแรงนำมาใช้ได้ผลดี คือ การสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อบริการภาครัฐที่ได้รับ ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการถูกเรียกรับสินบนโดยเจ้าหน้าที่รัฐด้วย

TMRS ซึ่งประกอบด้วยบริษัทวิจัยการตลาดชั้นนำในประเทศไทย จะทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประมวลผลจากแบบสอบถาม ซึ่งทำให้สามารถมั่นใจได้ถึงความเป็นกลาง และเชื่อถือได้ของข้อมูล

“TMRS มีความภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้มีส่วนร่วมในโครงการประเมินหน่วยงานราชการโดยภาคเอกชน ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศ TMRS เป็นสมาคมวิจัยตลาดที่จัดตั้งขึ้นด้วยจุดมุ่งหมายการดำรงจริยธรรมการทำงานแบบมืออาชีพ และมีการสนับสนุนและดำเนินกิจการวิจัยตลาดในระดับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เราจะดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างสุดความสามารถเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานสูงสุด” ดร. อาภาภัทร บุญรอด ประธาน TMRS กล่าว

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของสถิติ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความโปร่งใสของแต่ละหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยผลการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอให้หน่วยงานที่ถูกประเมิน รวมถึงเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะเป็นประจำ เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานต่างๆ สามารถปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการมากขึ้น

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจากผู้เชี่ยวชาญในภาคเอกชน จะช่วยให้รัฐบาลทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ นำไปสู่การสร้างระบบแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการของภาครัฐ นำไปสู่ระบบการให้บริการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส





ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ Citizen Feedback และผลการประเมินสามารถติดตามได้จาก www.easyfeedback.org



สังคมดีดี 2 นาทีง่ายๆ

Citizen Feedback Project
ประเมินหน่วยราชการโดยภาคเอกชน




- ✓ ง่าย
- ✓ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว
- ✓ ติดตามผลได้



ติดตามรายละเอียดได้ที่ www.easyfeedback.org

ดำเนินการโดย









Citizen Feedback Project
ประเมินหน่วยราชการโดยภาคเอกชน

วิธีการใช้งาน

- 1

เปิดแอปพลิเคชัน LINE และกดไอคอน Add Friend


- 2

กดไอคอน QR code เพื่อสแกน code นี้



- 3

ประเมิน


- 4

ติดตามผล ได้ที่ www.easyfeedback.org



ดำเนินการโดย











เริ่มทดสอบระบบที่หน่วยงานราชการ 5 แห่ง

วันที่ 18 กันยายน ถึง 13 ตุลาคม 2560

- 1) ฝ่ายทะเบียน กรมขนส่งทางบก
- 2) ศูนย์รับขอใบอนุญาตสำนักงานอาหารและยา (อย.)
- 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 4) สำนักงานที่ดินสาขาห้วยขวาง
- 5) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

สามารถเปิดคลิปของโครงการได้จากลิงก์นี้ <https://youtu.be/4DivG3adcB0>

