

การยกระดับการบริการภาครัฐด้วยการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา

พิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

นับจากพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 ภาครัฐได้มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หลายประการ และหนึ่งในนั้นคือการดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานกับภาครัฐและภาคเอกชน ของต่างประเทศในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีปริมาณสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งการติดต่อธุรกิจ การประกอบธุรกิจ และการศึกษา ซึ่งการติดต่อประสานงานดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เอกสารระหว่างประเทศที่ต้องผ่านการแปลเป็นภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการรับรองเอกสารต้นฉบับภาษาไทย ส่งผลให้เกิดการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและการเสียเวลาในการแปลเอกสารเป็นภาษาอังกฤษของประชาชนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ภาครัฐจึงริเริ่มดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษาขึ้น โดยคำนึงถึงแนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการภาครัฐ และเป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดภาระของประชาชน และช่วยอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (ease of doing business) อีกด้วย

การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา

จุดเริ่มต้นของการยกระดับการบริการภาครัฐด้วยการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) เริ่มมาจากการที่ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศได้เสนอแนวคิดการจัดทำเอกสารราชการไทย 2 ภาษา ต่อคณะรัฐมนตรี และเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานราชการไทยพิจารณาจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในด้านการลดภาระค่าใช้จ่ายจากการแปลเอกสารของประชาชน รวมทั้งลดขั้นตอนและกระบวนการรับรองเอกสาร และเพื่อผลักดันให้หน่วยงานราชการไทยตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา โดยให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานหลักร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน และเห็นควรทำในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป โดยจัดทำเฉพาะเอกสารที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นเท่านั้น และให้กระทรวงการต่างประเทศตรวจร่างแบบฟอร์มฯ ของหน่วยงานก่อนนำมาใช้อย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีมาตรฐานการใช้คำ ที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ ให้เร่งดำเนินการสำหรับเอกสารราชการที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน

และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2560 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบผลการดำเนินงานเมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าว สำหรับเอกสารราชการอื่น ๆ ให้พิจารณาดำเนินการตามลำดับความสำคัญ ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทั้งหมดภายในปี 2564 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมผลการดำเนินงานแล้วรายงานต่อนายกรัฐมนตรีทุก 6 เดือน

ต่อมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอเรื่อง แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งแผนดังกล่าวเป็นแผนการยกระดับประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐให้ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายที่ถูกลง โดยแบ่งออกเป็น 5 แผนงาน ได้แก่

1. การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2
2. การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา
3. การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ
4. การอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ
5. การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

โดยในวันที่ 26 กันยายน 2560 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบและเห็นชอบแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ และมอบหมายหน่วยงานร่วมสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ ในส่วนแผนงานที่ 2 การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา สำนักงาน ก.พ.ร. เห็นควรให้หน่วยงานราชการพิจารณาจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา โดยขอให้จัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับความพร้อมและจำนวนเอกสารที่จะต้องแปล โดยเริ่มดำเนินการในปี 2560 และให้แล้วเสร็จทั้งหมดภายในปี 2564

อนึ่ง ภาครัฐได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา และประเภทเอกสารเพื่อจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

1. หลักเกณฑ์การพิจารณาการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา มีหลักในการพิจารณาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

- 1) งานบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความประสงค์ขอเอกสารภาษาอังกฤษ
- 2) งานบริการนั้นให้บริการกับชาวต่างชาติ
- 3) งานบริการนั้นมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
- 4) เอกสาร ใบรับรอง หรือแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหน่วยงานได้จัดทำเป็นภาษาอังกฤษไว้แล้ว หรือสามารถเลือกเอกสารที่พร้อมให้บริการมาดำเนินการก่อน

5) รูปแบบเอกสารราชการ 2 ภาษา ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของตัวอักษร หรือขนาดของเอกสาร

2. ประเภทเอกสารเพื่อจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) เอกสารหรือใบรับรองที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย (1) เอกสารราชการที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน (2) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ และ (3) เอกสารราชการอื่น ๆ

2) แบบฟอร์มในการยื่นคำขอ

3) คู่มือสำหรับประชาชน

อนึ่ง ในระยะแรกภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา สำหรับเอกสารที่ออกโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เนื่องจากเป็นประเภทเอกสารที่ประชาชนใช้นำมารับรองนิติกรรม* ประเภทคำแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษมากที่สุด (เช่น เอกสารทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว และใบสำคัญ/หนังสือรับรองต่าง ๆ) ซึ่งเอกสารที่ออกโดยกรมการปกครองส่วนใหญ่มีคำแปลมาตรฐานแล้วทั้งสิ้น จึงสามารถกระทำได้ในโอกาสแรกในระยะเวลาที่สั้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและหน่วยงานราชการโดยรวม

ประโยชน์ของการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา

การผลักดันให้หน่วยงานราชการไทยจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา เป็นการยกระดับการบริการภาครัฐเพื่อประโยชน์ทั้งแก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ รวมถึงภาครัฐ ดังนี้

1. ภาคประชาชน ประชาชนจะลดภาระค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการติดต่อประสานงานระหว่างประเทศเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งที่ผ่านมาค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารขึ้นอยู่กับประเภทและความซับซ้อนของเอกสาร นอกจากนี้ ยังเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถติดต่อและดำเนินธุรกรรมระหว่างประเทศได้อย่างรวดเร็วขึ้นอีกด้วย ตลอดจนเป็นช่องทางสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของประชาชน

2. ภาคธุรกิจ นอกจากการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา จะส่งผลให้การประสานงานทางธุรกิจระหว่างประเทศมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสทางธุรกิจและป้องกันการเสียโอกาสที่ควรได้รับ อันจะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศแล้ว ยังจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเกี่ยวกับความถูกต้องของคำแปลและการแปลเนื่องจากเป็นเอกสารการแปลที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการที่ดูแลเรื่องเอกสารดังกล่าวโดยตรง

3. ภาครัฐ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา จะทำให้เกิดการลดขั้นตอนและกระบวนการรับรองเอกสารของหน่วยงานราชการ ซึ่งนำไปสู่การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งเมื่อมีแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษาที่มีมาตรฐานการแปลที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานราชการ

* การรับรองนิติกรรม คือ การที่เจ้าพนักงานตามกฎหมายลงลายมือชื่อและตราประทับในตำแหน่งหน้าที่ รับรองความถูกต้องตามกฎหมายของเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารสำคัญที่ทางราชการออกให้ นิติกรรมที่จัดทำขึ้นโดยเอกชน

และมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ จะทำให้ออกสารที่ผ่านการรับรองได้รับการยอมรับและสามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นปัจจัยบวกในการส่งเสริมการลงทุนของรัฐทั้งขนาดใหญ่และ SMEs ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันทางการค้า อีกทั้งยังเป็นการผลักดันให้เกิดความเชื่อมโยงประเทศไทยกับประเทศนอกภูมิภาคในการช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ประเทศสมาชิกจำเป็นต้องเร่งส่งเสริมสร้างความเชื่อมโยงด้านกายภาพ กฎระเบียบ และการติดต่อระหว่างประชาชน

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การสนับสนุนให้หน่วยงานราชการไทยจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา มีเหตุผลในการนำเสนออยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้านการลดภาระค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารของประชาชน ลดขั้นตอนและกระบวนการการรับรองเอกสาร ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์เต็มที่ และยังเป็น การสนับสนุนและส่งเสริมการติดต่อประสานงานให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยผลักดันและส่งเสริมประเทศไทยในบริบทของการเชื่อมโยงภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการแปลเอกสารผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากภาครัฐ

ทั้งนี้ ในระยะเวลาการดำเนินการที่เหลืออยู่ ภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้คำศัพท์และการกรอกข้อมูลเพราะการกรอกแบบฟอร์มเป็นภาษาอังกฤษจำเป็นต้องมีความรู้ในคำศัพท์และการแปลภาษา รวมทั้งควรจัดทำเอกสารหรือคู่มือคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการแปล เช่น ชื่อประเทศ จังหวัด หน่วยงาน ตำแหน่งงาน คำนำนานาม ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ตลอดจนจัดเตรียมบุคลากรสำหรับให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ ในระยะยาวควรมีการบูรณาการและรวบรวมแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ประเภทต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นให้เป็นระบบเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล สำหรับช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการต่อไป

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (14 กุมภาพันธ์ 2560). **การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา**. สืบค้น 1 สิงหาคม 2561 จาก <http://po.opdc.go.th/files/20170614093442.pdf>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (15 พฤศจิกายน 2559). **มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การสนับสนุนให้หน่วยงานราชการไทยจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา**. สืบค้น 1 สิงหาคม 2561 จาก https://cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99322097
- _____. (26 กันยายน 2560). **มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558**. สืบค้น 1 สิงหาคม 2561 จาก https://cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99326037
- อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (ม.ป.ป.). **2 ปี แห่งการบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558**. สืบค้น 1 สิงหาคม 2561 จาก https://www.opdc.go.th/uploads/files/2560/Doc27660_1.pdf