

กรมทรัพย์สินทางปัญญา คว้รางวัล “การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น”

ระดับดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตอกย้ำมาตรฐานการบริการประชาชน รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

กรมทรัพย์สินทางปัญญา คว้รางวัล “การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น” ระดับดีเด่น (Outstanding Award) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สะท้อนถึงการยกระดับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน โดยนางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา มอบหมายให้นายวิโรจน์ จงกลวานิชสุข รองอธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นผู้แทนกรมฯ เข้ารับโล่รางวัลจากนายทรงศักดิ์ ทองศรี รองนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2569 ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา เผยว่า รางวัล “การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น” จัดขึ้นโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเชิดชูเกียรติหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบและมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงมีการพัฒนากระบวนการทำงานจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกให้ได้รับรางวัลดังกล่าวรวม 152 หน่วยงาน ประกอบด้วย ระดับดีเด่น (Outstanding Award) 35 หน่วยงาน ระดับดี (Best Award) 54 รางวัล และระดับพื้นฐาน (Basic) 63 รางวัล

นางอรมน กล่าวว่า กรมทรัพย์สินทางปัญญามีความยินดีและภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับคัดเลือกให้ได้รับรางวัล “การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น” ระดับดีเด่น (Outstanding Award) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งรางวัลดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของกรมฯ ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะผ่านเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ แก้ไข และติดตามผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการได้รับการดูแลและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ทั้งนี้ กรมฯ ให้ความสำคัญกับทุกเสียงสะท้อนของประชาชน เพราะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เพียงเป็นเรื่องที่ต้องเร่งแก้ไข แต่ยังเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้กรมฯ เห็นปัญหาและความต้องการจากผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ (นางศุภจี สุธรรมพันธุ์) ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับการทำงานโดยยึดความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวตั้ง เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวงพาณิชย์เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อประชาชนและผู้ประกอบการได้ตรงจุด

นางอรมน กล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมฯ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์กรมฯ อีเมล กล่องรับฟังความคิดเห็น สายด่วน 1368 และหนังสือหรือจดหมาย จากนั้นประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและกำหนดแนวทางดำเนินการ ตลอดจนการติดตามผลและรายงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและประชาชนได้รับคำตอบที่ชัดเจน โดยกรมฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลและการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย ควบคู่กับการเร่งแก้ไขปัญหที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมฯ นอกจากนี้ กรมฯ ยังนำข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อทบทวนขั้นตอนการทำงานและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำ รวมทั้งปรับปรุงการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องตรงจุด ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กรมฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั้งหมด 25 เรื่อง โดยดำเนินการแก้ไขและยุติเรื่องได้ทั้งหมด 100%

การได้รับรางวัลในครั้งนี้จึงถือเป็นกำลังใจให้บุคลากรของกรมฯ ทุกคนเดินหน้าพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อร้องเรียนมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษา หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อให้การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญาตอบโจทย์ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา กล่าวทิ้งท้าย