

คำกล่าวรายงานของ

ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ ก.พ.ร.

ในพิธีมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนและ
รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน
วันอังคารที่ 15 ธันวาคม 2552

ณ หอประชุมกองทัพเรือ ถนนอรุณอมรินทร์ บางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ในนามของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น กระผมขอกราบขอบพระคุณท่านนายกรัฐมนตรี (นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)
เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีและมอบ “รางวัลคุณภาพ
การให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการ
ประชาชน” ในวันนี้

ที่มา

ก่อนอื่น กระผมขออนุญาตกราบเรียนความเป็นมาของการจัดให้มีพิธีมอบ
“รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/
เคาน์เตอร์บริการประชาชน” ว่ามีการดำเนินงานมาอย่างไร

● พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ส่วนราชการ
ต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ
การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดลงไปสู่ผู้ปฏิบัติที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ
โดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น และมาตรา 30 และ 32 กำหนดให้
กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้ส่วนราชการในสังกัดที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
การบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ได้

โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และหมวด 7 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37 กำหนดให้ส่วนราชการต้อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการ ทราบเป็นการทั่วไป และมาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการ จัดทำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วย

การดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ผ่านมา

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ในปี 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการลงร้อยละ 30-50
2. ดำเนินโครงการนำร่องจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้ง ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกเพื่อนำบริการของภาครัฐสู่ประชาชนในแหล่งชุมชนต่าง ๆ เป็นต้นแบบเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการขยายผลการดำเนินการ
3. ในปี 2549 ได้กำหนดตัวชี้วัดภาคบังคับให้กระทรวงและจังหวัดพัฒนา การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยให้มีการ ดำเนินงานอย่างน้อยกระทรวงและจังหวัดละ 1 แห่ง

ในการนี้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยคณะอนุกรรมการพัฒนา ระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลและมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการ ประชาชน” และ “รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” แก่ หน่วยงานภาครัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนด ซึ่งเป็นการดำเนินงานต่อเนื่องมาทุกปีจนถึงปัจจุบัน

การดำเนินงานในวันนี้

การจัดพิธีมอบรางวัลได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในวันนี้ เป็นการจัด พิธีมอบรางวัลเป็นปีที่ 7 ซึ่งจะมีการมอบรางวัล 2 ประเภทรางวัล คือ

- ประเภทที่หนึ่ง: รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านระยะเวลาที่ลดลง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และด้านการเรียนรู้

- ประเภทที่สอง: รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นรางวัลที่มอบให้แก่กระทรวงและจังหวัดที่สามารถพัฒนาศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

สำหรับผลการประเมินเพื่อมอบรางวัลประจำปี 2552 มีรายละเอียดดังนี้

1. รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน มีส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัลดีเด่น 36 รางวัล และรางวัลชมเชย 43 รางวัล

ทั้งนี้ โดยมีรางวัลเกียรติยศอีก 1 รางวัล ที่มอบให้แก่โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ จากผลงานการพัฒนาระบบการทำงานได้โดดเด่น ซึ่งนอกจากจะได้รับ รางวัลดีเด่น รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแล้ว ยังได้รับรางวัลดีเยี่ยม (Winner) รางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติอีกด้วย

2. รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน มี ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัลดีเด่น 2 รางวัล และรางวัลชมเชย 4 รางวัล

นอกจากนี้ ยังได้มีรางวัลการให้การสนับสนุนการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการ ประชาชนอีก 2 รางวัล ที่มอบให้แก่หน่วยงานภาคเอกชนที่ได้สนับสนุนภาครัฐในการ จัดระบบการอำนวยความสะดวกโดยให้ใช้สถานที่จัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นการให้ความร่วมมือกับภาครัฐที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชน (Corporate Social Responsibility)

ในการมอบรางวัลวันนี้ มีผู้เข้าร่วมพิธีทั้งสิ้น 800 คน ประกอบด้วย กรรมการ พัฒนาระบบราชการ อนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปลัดกระทรวง อธิบดี ผู้ว่าราชการ จังหวัด อธิการบดี นายกเทศมนตรี ผู้บริหารและผู้แทนของส่วนราชการ หน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีกิจกรรมแบ่งเป็น 2 ช่วง กล่าวคือ

- ช่วงแรกเป็นการเสวนาเรื่อง “บริการอย่างไร ถึงได้ใจประชาชน” โดยผู้บริหารของหน่วยงานภาคเอกชนที่มีระบบการให้บริการที่โดดเด่น และผู้บริหาร ของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

● ช่วงที่สอง คือ พิธีมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” และ “รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” โดยท่านนายกรัฐมนตรี

ผลของการได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในวันนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ส่วนราชการ หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะช่วยส่งเสริม ผลักดัน และกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว กระผมขอกราบเรียนเชิญท่านนายกรัฐมนตรี ได้กรุณาเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลอันทรงเกียรติแก่หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการสร้าง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน พร้อมกล่าวแสดงความยินดีแก่ผู้ได้รับรางวัลต่อไปด้วย

ขอกราบเรียนเชิญครับ
