

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554

“รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” เป็นรางวัลที่มอบให้แก่หน่วยงานของภาครัฐทั้งที่เป็นส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และท้องถิ่น เพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของประชาชน รวมทั้ง เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของภาครัฐไทยให้เป็นที่ยอมรับระดับสากลต่อไป

ประเภทรางวัล

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 แบ่งออกเป็น 4 ประเภทรางวัล ดังนี้

1. **รางวัลรายกระบวนการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ ซึ่งมีเงื่อนไขในการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) เป็นกระบวนการที่เข้าเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง ดังนี้

1.1 เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือมีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก

1.2 เป็นกระบวนการหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยภาพรวม

2) เป็นกระบวนการที่หน่วยบริการอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกัน ยังไม่เคยได้รับรางวัลดีเด่นมาก่อน หรืออาจเป็นกระบวนการที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนการเดียวกันที่เคยได้รับรางวัลดีเด่นในปีก่อน ๆ

2. **รางวัลภาพรวมกระบวนการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับกระบวนการนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานในทุกหน่วยบริการ ที่อาจมีทั้งหน่วยบริการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) ผู้เสนอขอรับรางวัล เป็น ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น

2) เป็นกระบวนการหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน

3) เป็นกระบวนการที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง

4) พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการ ซึ่งอาจมีทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

3. **รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาหรือความเห็นชอบอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด/ท้องถิ่น) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล หรือเป็นกระบวนการที่มีความร่วมมือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ส่วนราชการ ในการปรับปรุงและพัฒนาแล้วมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น

4. **รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่

- 1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชน
- 2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเรียบง่าย
- 3) การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาหรือคิดค้นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้การให้บริการหรือการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น หรือการเพิ่มรูปแบบช่องทางการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ เป็นต้น
- 4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

การสมัครขอรับรางวัล

การยื่นสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 ส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการ ตามรูปแบบที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ดังนี้

ประเภทรายการกระบวนการ

ส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 1.1 – 1.3 (เอกสารแนบ 1) ดังนี้

- แบบฟอร์มที่ 1.1 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- แบบฟอร์มที่ 1.2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- แบบฟอร์มที่ 1.3 แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง

ประเภทภาพรวมกระบวนการงาน

ส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 2.1 – 2.3 (เอกสารแนบ 2) ดังนี้

- แบบฟอร์มที่ 2.1 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- แบบฟอร์มที่ 2.2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- แบบฟอร์มที่ 2.3 แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง

ประเภทกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

ส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 3 (เอกสารแนบ 3) ได้แก่ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

ส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 4.1 – 4.2 (เอกสารแนบ 4) ดังนี้

- แบบฟอร์มที่ 4.1 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- แบบฟอร์มที่ 4.2 แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง

**ทั้งนี้ หากส่วนราชการไม่ดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนด
สำนักงาน ก.พ.ร. จะไม่พิจารณารายงานผลการดำเนินการดังกล่าว**

เกณฑ์การประเมิน

กลุ่มที่ 1 รางวัลรายกระบวนการ และรางวัลภาพรวมกระบวนการ กำหนดคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน โดยพิจารณาใน 2 เกณฑ์คือ

- **เกณฑ์เชิงปริมาณ** กำหนดคะแนนเต็ม 400 คะแนน พิจารณาใน 4 มิติ มิติละ 100 คะแนน ดังนี้

1) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ (100 คะแนน)

- ร้อยละของขั้นตอนหรือระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ลดลง (70 คะแนน)
- ตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (30 คะแนน) เช่น อัตรา

ที่ลดลงของข้อผิดพลาดในการให้บริการ ระยะเวลารอคอยที่ลดลง ร้อยละของข้อร้องเรียนต่องานบริการที่ลดลง เป็นต้น

2) มิติความพึงพอใจของประชาชน (100 คะแนน)

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3) มิติการอำนวยความสะดวก (100 คะแนน)

- จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อราชการ ที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ โดยรวมถึงระบบรับข้อร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นด้วย โดยช่องทางดังกล่าวต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ

- จำนวนรูปแบบการอำนวยความสะดวกอย่างน้อย 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ การรับฟังข้อร้องเรียน และการเปิดเผยข้อมูล

4) มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (100 คะแนน)

- จำนวนผู้ให้บริการต่อวันต่อหน่วยบริการ (30 คะแนน)

- ความคุ้มค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ (Impact) ต่อสังคม (70 คะแนน) จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ (คิดเป็นตัวเงิน) โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ส่วนราชการหรือผู้รับบริการสามารถประหยัดได้ เช่น การประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้กระดาษหรือวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ที่ลดลง ค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่รายวันที่ประหยัดได้ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อราชการของผู้รับบริการ อัตราค่าจ้างแรงงานต่อวันของการเสียเวลาในการติดต่อราชการ เป็นต้น

- **เกณฑ์เชิงคุณภาพ** กำหนดคะแนนเต็ม 600 คะแนน พิจารณาใน 4 มิติ

1) มิติด้านการพัฒนาระบบงาน (200 คะแนน)

- มีการออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่หรือตามความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการ มีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนาระบบงานบริการที่ชัดเจน

- มีการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยต้องแสดงให้เห็นได้ว่าจะสามารถลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการดำเนินงาน (ตามแนวคิด Lean) หรือแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการลดหรือผ่อนปรนข้อระเบียบทางราชการ

- มีการนำระบบสารสนเทศ หรือระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว

- มีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2) มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน (150 คะแนน)

- มีวิธีการหรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ และข้อร้องเรียน ของประชาชนอย่างเป็นระบบ

- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติราชการและการให้บริการ

- มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการจูงใจให้ใช้บริการ และการสร้างความประทับใจในระหว่างรับบริการ

- มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- มีการเพิ่มพูนความรู้สึที่ดีแก่ผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการไปแล้ว โดยทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

3) มิติด้านการอำนวยความสะดวก และการลดภาระภาคประชาชน (150 คะแนน)

- มีวิธีการหรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน
- มีการกำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเปิดช่องทางใหม่ ๆ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก หรือมีการให้บริการเชิงรุก

4) มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินการ (100 คะแนน)

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับหน่วยงานอื่น
- มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการสรุปบทเรียนจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- มีการขยายองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น หรือกระบวนงานอื่น ๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

กลุ่มที่ 2 รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ กำหนดคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน โดยพิจารณาในเกณฑ์เชิงคุณภาพ 4 มิติ คือ

1) มิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ (300 คะแนน)

- มีการออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่หรือตามความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนงาน มีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการบริการที่ชัดเจน
- มีการพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยต้องแสดงให้เห็นได้ว่าสามารถลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการดำเนินงาน (ตามแนวคิด Lean) หรือแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการลดหรือผ่อนปรนข้อระเบียบทางราชการ
- มีการนำระบบสารสนเทศ หรือระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว
- มีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2) มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ/หรือประชาชน (250 คะแนน)

- มีวิธีการหรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ และข้อร้องเรียน ของประชาชนอย่างเป็นระบบ
- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ/หรือผู้รับบริการต่อการปฏิบัติราชการ

- มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการจูงใจให้ใช้บริการ และการสร้างความประทับใจในระหว่างรับบริการ

- มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- มีการเพิ่มพูนความรู้สึที่ดีแก่ผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการไปแล้ว โดยทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

3) มิติด้านการอำนวยความสะดวก และการลดภาระภาคประชาชน (250 คะแนน)

- มีวิธีการหรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน
- มีการกำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเปิดช่องทางใหม่ ๆ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก หรือมีการให้บริการเชิงรุก

4) มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินการ (200 คะแนน)

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ
- มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ
- มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการสรุปบทเรียนจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มที่ 3 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ กำหนดคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน โดยพิจารณาใน 2 มิติ คือ

1) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (500 คะแนน)

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

2) มิติด้านผลการดำเนินการ (500 คะแนน)

- **ด้านประสิทธิภาพ** (250 คะแนน) พิจารณาให้ความสำคัญการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้ง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- **ด้านคุณภาพ** (250 คะแนน) พิจารณาให้ความสำคัญการยกระดับความพึงพอใจ การยกระดับการอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึง ความเสมอภาค

กระบวนการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ

1) พิจารณาจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่ส่วนราชการเสนอ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ส่วนราชการเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน กระบวนการบริการใดได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในรอบต่อไป

ขั้นที่ 2 การพิจารณาผลการตรวจประเมินระยะเบื้องต้น โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร.

เป็นการพิจารณาทบทวน และยืนยันผลการตรวจประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นที่ 1 โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ หากกระบวนการบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน จะได้รับรางวัลในระดับชมเชย สำหรับกระบวนการบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 800 คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

2) พิจารณาผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่

ซึ่งจะเป็นการประเมินผลจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งการประเมินในรอบนี้จะไม่พิจารณาให้คะแนนเพิ่ม หากพบว่า การปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่ส่วนราชการได้รายงาน จะทำการปรับลดคะแนนลง

ตารางเวลาดำเนินการ ประจำปี พ.ศ. 2554

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
23 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2554	ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล
1 - 8 กรกฎาคม 2554	พิจารณาคัดเลือกเอกสารรายงานที่มีความสมบูรณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด
11 กรกฎาคม – 11 สิงหาคม 2554	ตรวจประเมินขั้นที่ 1 : ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
15 - 31 สิงหาคม 2554	ตรวจประเมินขั้นที่ 2 : ทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากลับกรองผลการตรวจประเมินขั้นที่ 1
กันยายน – ตุลาคม 2554	ตรวจประเมินขั้นที่ 3 : ทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
พฤศจิกายน 2554	พิจารณาผลการตัดสิน และประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554
กลางเดือนธันวาคม 2554	พิธีมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554
ธันวาคม 2554 – มกราคม 2555	ส่ง Feedback Report