

ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๑๐



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขอจัดตั้งและการประเมินผลหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

เรียน (เรียน กระทรวง ทบวง กรม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๒. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

สืบเนื่องจากการบังคับใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นผลให้ส่วนราชการต่างๆ มีความประสงค์ที่จะแปลงสภาพหน่วยงานหรือภารกิจที่มีอยู่ของส่วนราชการเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นจำนวนมาก แต่โดยที่ยังมิได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติและค่าชี้แจงประกอบค่าขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไว้อย่างชัดเจน

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติและค่าชี้แจงประกอบค่าขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เสนอต่อ ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๐ และ ก.พ.ร. ได้มีมติเห็นชอบกับแนวทางปฏิบัติดังกล่าว

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอส่งแนวทางปฏิบัติและค่าชี้แจงประกอบค่าขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติ ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กลุ่มพัฒนาระบบโครงสร้างราชการ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๔๐ โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๑๐

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๑. แนวคิดและหลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

(๑) หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีสถานะเป็นหน่วยงานให้บริการภายในของระบบราชการ โดยมีลักษณะกึ่งอิสระ (arm's length) แต่ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคลยังคงถือเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงหรือกรม และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดกระทรวงหรืออธิบดีสูงสุดแล้วแต่กรณี มีเป้าหมายให้บริการหน่วยงานแม่เป็นอันดับแรก และหากมีกำลังการผลิตส่วนเกินจะให้บริการหน่วยงานอื่นและประชาชนได้ ในการส่งมอบผลผลิตต้องมีระบบการประกันคุณภาพ ทั้งนี้ การให้บริการแก่ประชาชนต้องไม่เป็นการแข่งขันกับเอกชน

(๒) มีลักษณะของการจัดโครงสร้างการบริหารในแบบการกระจายอำนาจ แยกส่วนออกมาเป็นหน่วยงานเอกเทศ หรือเรียกกันว่า ศูนย์รับผิดชอบ (responsibility center) ที่สามารถดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรและการส่งมอบผลผลิตของตนเอง

(๓) ยังคงเป็นกิจการและเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการเจ้าสังกัด เนื่องจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล การดำเนินงานใดๆ ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจึงต้องได้รับการมอบอำนาจจากปลัดกระทรวงหรืออธิบดี ซึ่งเป็นผลทำให้ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องมีภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results) ต่อหน่วยงานต้นสังกัด และฝ่ายผู้มอบอำนาจยังสามารถเข้าไปกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอย่างแท้จริง

(๔) หน่วยบริการรูปแบบพิเศษสามารถกำหนดระเบียบวิธีการบริหารจัดการที่จะทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวโดยไม่ต้องยึดกับระเบียบที่ใช้อยู่ในส่วนราชการ

(๕) เป็นทางเลือกใหม่ของการจัดโครงสร้างองค์การในภาคราชการที่จะช่วยทำให้ขนาดของส่วนราชการเดิมเล็กลง มีการถ่ายโอนและโยกย้ายข้าราชการและลูกจ้างบางส่วนออกไป ลดภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานให้ดีขึ้น

(๖) การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีหลักการที่แตกต่างจากองค์การมหาชน ในแง่ของลักษณะของภารกิจหรือหน่วยงานที่ยังไม่สมควรแยกออกเป็นนิติบุคคลอย่างเป็นอิสระอย่างเด็ดขาดจากหน่วยงานต้นสังกัด เพราะการดำเนินงานต้องอาศัยภายใต้หรือมีขนาดค่อนข้างเล็กและขอบเขตที่จำกัดกว่า หรือไม่มีคุณลักษณะของประเด็นในเชิงนโยบายสาธารณะอย่างเด่นชัดที่จำเป็นต้องมีระดับของความเป็นอิสระอย่างค่อนข้างสูง

๒. แนวทางการพิจารณาเพื่อจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

มีประเด็นการพิจารณา ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่จะแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หมายถึง หน่วยงานภายในระดับต่ำกว่ากรมของส่วนราชการ และหมายความรวมถึงภารกิจของหน่วยงานหรือส่วนราชการ

(๒) มีลักษณะงานเป็นงานให้บริการที่มีขีดความสามารถที่นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ส่วนราชการต้นสังกัดแล้ว ยังสามารถใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่นใดของหน่วยงานนั้นให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือประชาชนได้ด้วย

(๓) การแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะเป็นประโยชน์แก่การให้บริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวาง จะก่อให้เกิดความคล่องตัว คุ่มค่า และสามารถลดค่าใช้จ่ายภาครัฐลงได้

(๔) มีการปรับโครงสร้างของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการแปลงสภาพหน่วยงานเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

(๕) การดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการภาครัฐเป็นสำคัญ และเมื่อมีกำลังการผลิตหรือขีดความสามารถเหลืออยู่ จึงจะให้บริการแก่ประชาชนได้ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีหน้าที่ในการวางหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อมิให้เป็นการแข่งขันกับภาคเอกชน

(๖) ส่วนราชการเจ้าสังกัดต้องกำหนดเป้าหมายปริมาณงานบริการที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดประสงค์จะได้รับบริการจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และแจ้งให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษทราบล่วงหน้าเป็นประจำทุกปีงบประมาณ

(๗) ส่วนราชการเจ้าสังกัดจะตั้งงบประมาณเพื่ออุดหนุนหน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่ได้ เว้นแต่เป็นงบประมาณสำหรับค่าตอบแทนหรือค่าบริการในการใช้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ หรือค่าใช้จ่ายในการลงทุนระยะเริ่มแรก

๓. ภารกิจหรือหน่วยงานที่อาจกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- (๑) มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ
- (๒) สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดขึ้น
- (๓) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างภาระรับผิดชอบต่อหน่วยงานเจ้าสังกัดได้
- (๔) สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (๕) มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมาจากหน่วยงานเจ้าสังกัด

- (๖) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

ตัวอย่าง ภารกิจของรัฐที่สามารถแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

- งานศูนย์ข้อมูล/ศูนย์สารสนเทศ
- งานฝึกอบรม/งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- งานออกแบบและก่อสร้าง/ควบคุมการก่อสร้าง
- งานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์/งานทดสอบคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- งานตรวจวิเคราะห์สินค้า
- งานบริหารกองทุน
- งานวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และ/หรือสังคมศาสตร์
- งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม/พิพิธภัณฑ์
- งานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษา/งานติดตามประเมินผลการจัดการศึกษา
- งานให้บริการในโรงพยาบาล
- งานให้บริการคำปรึกษาแนะนำ
- งานให้บริการเฉพาะด้าน เช่น โรงกษาปณ์ โรงพิมพ์ของส่วนราชการ
- งานปฏิบัติการให้บริการอื่นๆ

๔. ขั้นตอนการจัดตั้ง มี ๖ ขั้นตอน คือ

(๑) หน่วยงานเจ้าสังกัดวิเคราะห์ความเหมาะสมของหน่วยงานที่ประสงค์จะจัดตั้งเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และนำเสนอคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของกระทรวงเพื่อพิจารณา (กรณีส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีและส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงให้นำเสนอคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของส่วนราชการ)

(๒) คณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของกระทรวงพิจารณาข้อเสนอ หากเห็นชอบให้ปลดกระทรวงส่งค่าขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมายังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมรายละเอียดแบบรายการค่าชี้แจงประกอบค่าขอจัดตั้ง

(๓) สำนักงาน ก.พ.ร. วิเคราะห์ความเหมาะสมในการในด้านภารกิจ ศักยภาพของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนระบบการบริหารจัดการ และระบบการกำกับดูแลจากหน่วยงานเจ้าสังกัด เพื่อเสนอ ก.พ.ร. ให้ความเห็นชอบ

(๔) ก.พ.ร. นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ

(๕) สำนักงาน ก.พ.ร. แจกมติคณะรัฐมนตรีให้กระทรวงทราบ

(๖) ประกาศแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และแก้ไขกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานเจ้าสังกัด (ถ้ามี) ในราชกิจจานุเบกษา

แสดงขั้นตอนตามแผนภูมิแนบท้าย

๕. แบบรายการคำชี้แจงประกอบคำขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ให้จัดทำรายละเอียดโดยมีหัวข้อ ดังนี้

๑) เหตุผลความจำเป็นในการขอจัดตั้ง

ต้องระบุเหตุผลความจำเป็นของงานที่จะจัดตั้งเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ให้ชัดเจน ได้แก่

- (๑) เหตุใดจึงจำเป็นต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงานในรูปแบบหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
- (๒) เหตุผลของการที่องค์กรรูปแบบส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการกิจนั้นๆ ได้ รวมทั้ง เหตุผลของการที่ไม่จัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ตลอดจนเหตุผลของไม่สามารถถ่ายโอนให้เป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือให้ภาคเอกชนดำเนินการ
- (๓) เหตุผลที่แสดงว่าการจัดตั้งเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นและประชาชนได้ด้วย

๒) เป็นการแปลงสภาพหน่วยงานเดิม

ต้องระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการแปลงสภาพหน่วยงานที่มีอยู่เดิม

- (๑) เป็นหน่วยงานหน่วยงานตามนิยามข้อ ๓ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๘
- (๒) มีคำสั่งมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- (๓) มีการแก้ไขกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานเจ้าสังกัด

๓) ภารกิจที่จะดำเนินการ บทบาท ชัดความสามารถของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ต้องระบุให้ชัดเจนว่า

- (๑) หน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่จะจัดตั้งมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งอย่างไร ครอบคลุมภารกิจอะไรบ้างที่จะดำเนินการ บทบาทของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษนั้นคืออะไร มีอำนาจหน้าที่อย่างไร
- (๒) ต้องแสดงความสัมพันธ์และการรับผิดชอบต่อส่วนราชการเจ้าสังกัด
- (๓) ต้องแสดงว่าหน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่จะจัดตั้งมีขีดความสามารถที่นอกจากจะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ส่วนราชการเจ้าสังกัดได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของส่วนราชการแล้ว ยังสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่นใดของหน่วยงานนั้นให้บริการแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือประชาชนได้ด้วย

๔) ประโยชน์ของการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ต้องระบุให้ชัดเจนว่า เมื่อมีการแปลงสภาพหน่วยงานเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษแล้ว จะก่อให้เกิดความคล่องตัว คุ่มค่า และลดค่าใช้จ่ายภาครัฐยิ่งขึ้น

๕) ร่างแผนการดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

หมายถึงร่างแผนกลยุทธ์ (strategic plan) และแผนธุรกิจ (business plan) ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ เป้าหมายปริมาณงานบริการที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดประสงค์จะได้รับบริการจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ผลลัพธ์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายปี ในระยะเวลาปีที่ ๑-๓ ของการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อแสดงแผนที่เดินทาง (road map) ของการดำเนินภารกิจของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ซึ่งจะถูกกำหนดเป็นข้อตกลงในการซื้อบริการระหว่างส่วนราชการเจ้าสังกัดกับหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ทั้งนี้ เมื่อครบกำหนด ๑ ปีของการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จะต้องจัดทำรายงานตามแบบแสดงรายงานประจำปี เสนอต่อส่วนราชการเจ้าสังกัด และ ก.พ.ร. ทั้งนี้ ก.พ.ร. และส่วนราชการเจ้าสังกัดมีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษแห่งนั้น

๖) ร่างแผนการเงิน (Financial Proposal)

(๑) ต้องระบุถึงแผนรายรับที่มาจากของทุน และรายได้ที่จะใช้สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ในระยะ ๔ ปีแรก โดยให้ระบุรายละเอียดของประมาณการรายได้ ประมาณการงบประมาณสำหรับค่าตอบแทนหรือค่าบริการของส่วนราชการเจ้าสังกัดในการใช้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ รวมทั้งรายได้อื่นๆ ของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะมาจากทางใดบ้าง

(๒) ต้องระบุวิธีการคิดค่าตอบแทนหรือค่าบริการ

(๓) ต้องระบุถึงแผนรายจ่ายในรายละเอียดว่าจะใช้เงินปีละเท่าไร โดยเฉพาะในระยะ ๔ ปีแรก จะใช้จ่ายเงินในกิจกรรมใด ผลผลิตของแต่ละกิจกรรมได้แก่อะไรบ้าง รวมทั้งรายละเอียดของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก (ถ้ามี)

(๔) การออกแบบระบบการคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายและการวางระบบการรายงานเพื่อการควบคุมทางการเงิน

๗) แผนการถ่ายโอน (Transition Plan)

ให้ระบุโครงสร้างองค์กร กำหนดกรอบอัตรากำลังที่ต้องการในขั้นต้น และให้ระบุว่าจะมีการถ่ายโอนบุคลากรจากส่วนราชการใด เมื่อจัดตั้งขึ้นแล้วจะมีการยุบเลิกหรือรวมหน่วยงานใดเข้ากับหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จะมีการถ่ายโอนภารกิจ กิจการ อำนาจหน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิ ภาระผูกพัน บุคลากร จากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดบ้าง รวมทั้ง แผนการดำเนินการกับอัตรากำลังส่วนเกิน (ถ้ามี)

๘) ระบบการกำกับดูแลจากหน่วยงานเจ้าสังกัด โครงสร้างการบริหารและการดำเนินกิจการ

(๑) ต้องระบุระบบการกำกับดูแลจากหน่วยงานเจ้าสังกัด

(๒) โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างคณะกรรมการ (ถ้ามี) ซึ่งต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๘

(๓) ระบุแนวทางการบริหารทรัพยากรของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่จะจัดตั้งขึ้นใหม่ ได้แก่

- ระบบบริหารทั่วไป
- ระบบการคลัง
- ระบบบริหารงานบุคคล

(๔) ระบุแนวทางการสรรหาผู้อำนวยการ

๙) รายละเอียดอื่นๆ

ได้แก่ ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ในภารกิจที่จะจัดตั้งเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ โดยเสนอหลักฐานของการสำรวจความคิดเห็น หรือการจัดประชุมสัมมนา หรือเอกสารอื่นๆ ที่แสดงถึงความเห็นที่เป็นทางการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนั้น อาจระบุรายละเอียดอื่นๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการพิจารณา หรือที่เป็นประเด็นสำคัญที่นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้น เช่น ความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในโครงการ หรือแผนงานสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ข้อมูลเชิงสถิติแสดงปริมาณความต้องการผลิตของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

สืบเนื่องจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๔๘ ทั้งนี้ ตามข้อ ๑๗ ของระเบียบดังกล่าวกำหนดว่า “ให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ต่อ ก.พ.ร. ตามระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด และให้ ก.พ.ร. ศึกษาและวิเคราะห์รายงานดังกล่าว เพื่อนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาโครงสร้างและระบบการปฏิบัติงานของทางราชการ” และข้อ ๑๘ ของระเบียบดังกล่าวกำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ให้ ก.พ.ร. ร่วมมือกับส่วนราชการเจ้าสังกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ”

ขั้นตอนการดำเนินการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ก.พ.ร. กำหนดขั้นตอนการดำเนินการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ดังนี้

๑. ให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจัดทำรายงานประจำปีตามแบบแสดงรายงานประจำปีหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ที่ ก.พ.ร. กำหนดเสนอต่อส่วนราชการเจ้าสังกัด และให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดจัดทำความเห็นประกอบรายงาน แล้วรายงานต่อ ก.พ.ร. ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับจากนับแต่วันสิ้นปีบัญชีทุกปี โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับสำหรับส่วนราชการที่มีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๒. เมื่อหน่วยบริการรูปแบบพิเศษดำเนินการครบ ๔ ปี ให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจัดทำรายงานตามกรอบการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษที่ ก.พ.ร. กำหนดเสนอต่อส่วนราชการเจ้าสังกัด และให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดจัดทำความเห็นประกอบรายงาน แล้วรายงานต่อ ก.พ.ร. ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับจากนับแต่วันสิ้นปีบัญชีในปีนั้น

แบบรายงานประจำปีและกรอบการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ก.พ.ร. เห็นควรกำหนดแบบรายงานประจำปี หน่วยบริการรูปแบบพิเศษและกรอบการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษใช้เป็นแนวทางในการเขียนรายงานประจำปี และราย ๔ ปี เสนอต่อหน่วยงานเจ้าสังกัด และ ก.พ.ร. ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๘ ดังนี้

แบบแสดงรายงานประจำปี

สิ้นสุดวันที่

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสรุป (Executive Summary)

ส่วนที่ ๒ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๑. ลักษณะการประกอบการ
๒. การวิจัยและพัฒนา
๓. โครงการในอนาคต
๔. การจัดการ
๕. การควบคุมภายใน
๖. ฐานะการเงิน
๗. ผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ ๓ การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

เอกสารแนบ รายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลสรุป (executive summary)

สรุปสาระสำคัญของข้อมูลในส่วนที่ ๒ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษโดยย่อ เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของการดำเนินงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ส่วนที่ ๒

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ชื่อหน่วยงาน _____
 ที่ตั้ง _____
 โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

๑. ลักษณะการประกอบการ

(๑) อธิบายประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลักของ
 หน่วยงาน

(๒) ระบุสัดส่วนรายได้ของหน่วยงานจากแต่ละบริการ ตามงบกำไรขาดทุน
 รวมของปีบัญชีล่าสุด ตามตาราง ดังนี้ (พร้อมทั้งอธิบายอ้างอิงถึงหมายเหตุประกอบงบการเงินที่
 เกี่ยวข้อง)

โครงสร้างรายได้

ประเภทสินค้า/บริการ	% รายได้	ปี ๒๕.. รายได้	%	ปี ๒๕.. รายได้	%	ปี ๒๕.. รายได้	%
สินค้า/บริการประเภทที่ ๑							
สินค้า/บริการประเภทที่ ๒							
สินค้า/บริการประเภทที่ ๓							
รวม			๑๐๐		๑๐๐		๑๐๐

(๓) เป้าหมายการดำเนินงาน (goal) : อธิบายเป้าหมายการดำเนินงานของ
 หน่วยงานที่มุ่งหวังไว้ในระยะเวลา ๓-๕ ปีข้างหน้า (อาจเป็นข้อมูลในเชิงตัวเลขหรือไม่ก็ได้)

(๔) ความเชื่อมโยงเป้าหมายของหน่วยงานกับเป้าหมายของหน่วยงานเจ้า
 สังกัด : อธิบายถึงการที่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้จัดทำแผนกลยุทธ์ที่ถ่ายทอดภารกิจ จาก
 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานเจ้าสังกัด มายังผลลัพธ์ ผลผลิต และกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น
 strategic map

(๕) ข้อตกลงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าสังกัด :
 อธิบายถึงสาระสำคัญของข้อตกลงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าสังกัด ทั้งนี้
 ต้องระบุถึงเป้าหมายที่หน่วยงานเจ้าสังกัดต้องการให้หน่วยบริการรูปแบบพิเศษดำเนินการในแต่ละปี

๒. การวิจัยและพัฒนา

อธิบายนโยบายการวิจัยและพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาสินค้า/บริการใหม่หรือปรับปรุงสินค้า/บริการเดิม พร้อมทั้งแสดงรายการจ่ายในรอบปีที่ผ่านมาสำหรับการทำวิจัยและพัฒนาดังกล่าว กรณีที่ไม่มี ขอให้ระบุว่าไม่มี พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบด้วย

๓. โครงการในอนาคต (future plan)

ในกรณีที่หน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีโครงการในอนาคต ให้อธิบายลักษณะโครงการ ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้งปัจจัยที่อาจทำให้โครงการไม่สามารถดำเนินไปตามแผนได้

๔. การจัดการ

(๑) โครงสร้างการจัดการ :

(๑.๑) อธิบายโครงสร้างคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการว่าประกอบด้วยคณะกรรมการทั้งหมดกี่ชุด เช่น คณะกรรมการอำนวยการ คณะอนุกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการแต่ละชุด

(๑.๒) ระบุรายชื่อกรรมการ นอกจากนี้ ขอให้ระบุหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกรรมการได้แก่ คุณสมบัติ และกระบวนการสรรหา ด้วย

(๑.๓) จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการ และจำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละรายเข้าประชุมคณะกรรมการ ในปีที่ผ่านมา

(๑.๔) ระบุชื่อและตำแหน่งของผู้บริหาร

ทั้งนี้ ขอให้แนบข้อมูลของคณะกรรมการอำนวยการ และผู้บริหารเกี่ยวกับวุฒิการศึกษาล่าสุด ประวัติการอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และทักษะของการเป็นกรรมการ (เช่น การอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)) ตามเอกสารแนบ

(๒) การสรรหาผู้บริหาร : ระบุวิธีการคัดเลือกบุคคลที่จะแต่งตั้งเป็นผู้บริหาร

(๓) ค่าตอบแทนผู้บริหาร : อธิบายในประเด็นดังนี้

(ก) แสดงค่าตอบแทนของกรรมการในคณะกรรมการอำนวยการในปีที่ผ่านมา ในรูปเบี้ยประชุม

(ข) แสดงค่าตอบแทนรวมของผู้บริหารในปีที่ผ่านมา และอธิบายลักษณะค่าตอบแทนทั้งค่าตอบแทนประจำและค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินอื่นๆ ด้วย เช่น รถประจำตำแหน่ง สิทธิการรักษาพยาบาล เงินรางวัล ฯลฯ (ในข้อนี้ คำว่า "ผู้บริหาร" ให้ความหมายว่าผู้บริหารสูงสุด รองผู้บริหารสูงสุด และสืรายแรกต่อจากผู้บริหารสูงสุด)

(๔) การกำกับดูแลกิจการ : อธิบายว่าที่ผ่านมาหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมีการประยุกต์ใช้แนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หรือไม่ เพียงใด

(๕) บุคลากร : แสดงจำนวนพนักงานทั้งหมด และจำนวนพนักงานในแต่ละสายงานหลัก นอกจากนี้ ให้แสดงผลตอบแทนรวมของพนักงานและอธิบายลักษณะผลตอบแทนนั้น (เช่น เป็นเงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น) รวมทั้งอธิบายนโยบายในการพัฒนาพนักงาน

๕. การควบคุมภายใน

สรุปความเห็นของคณะกรรมการอำนวยการเกี่ยวกับความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน และที่ผ่านมาหน่วยงานมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในในเรื่องใดบ้าง ถ้ามี หน่วยงานได้แก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้วหรือไม่ เพราะเหตุใด ทั้งนี้ หากคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นที่ต่างไปจากความเห็นของคณะกรรมการอำนวยการ หรือผู้สอบบัญชีมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการควบคุมภายในประการใด ให้ระบุไว้ในที่นี้

๖. ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

(๑) งบการเงิน

สรุปฐานะการเงินและผลการดำเนินงานในระยะ ๓ ปีที่ผ่านมา (หรือเท่าที่มีการดำเนินงานจริง) โดยให้แสดงข้อมูล ดังนี้

(ก) สรุปรายงานการสอบบัญชี

(ข) ตารางสรุปงบการเงิน โดยแสดงรายการและตัวเลขที่ปรากฏในตารางดังกล่าวต้องตรงกับที่ปรากฏในงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบแล้ว

(ค) แสดงอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญที่สะท้อนถึงฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานในกิจกรรมหลักของหน่วยงาน

(๒) คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

อธิบายเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือมีผลต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน หรือการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนี้ หากมีแนวโน้มหรือความเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อฐานะการเงินหรือผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญในอนาคตให้อธิบายด้วย

(๓) ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

แสดงค่าตอบแทนที่ผู้สอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด

(๔) ค่าตอบแทนหรือค่าบริการในการให้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

แสดงวิธีการคิดค่าตอบแทนหรือค่าบริการในการให้บริการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

ส่วนที่ ๓

การรับรองความถูกต้องของรายงาน

การรับรองความถูกต้องของข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ดังนี้

คณะกรรมการอำนวยการหน่วยบริการรูปแบบพิเศษทุกคนและผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารสูงสุดในสายงานบัญชีให้ลงลายมือชื่อพร้อมทั้งประทับตราหน่วยงาน (ถ้ามี) ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี พร้อมทั้งมอบอำนาจให้บุคคลใดลงนามกำกับเอกสารในแบบแสดงรายงานประจำปีแทนด้วย โดยให้ใช้ข้อความและรูปแบบ ดังนี้

"ข้าพเจ้าได้สอบทานข้อมูลในแบบแสดงรายงานประจำปีฉบับนี้แล้ว และด้วยความระมัดระวังในฐานะคณะกรรมการอำนวยการหรือผู้ดำรงตำแหน่งบริหารสูงสุดในสายงานบัญชี ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิดหรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า

(๑) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายงานประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของหน่วยงานแล้ว

(๒) ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อการจัดให้หน่วยงานมีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดีเพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญทั้งของหน่วยงานอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(๓) ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อการจัดให้หน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และข้าพเจ้าได้แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของหน่วยงานแล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีขอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของหน่วยงาน

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่ข้าพเจ้าได้รับรองความถูกต้องแล้ว ข้าพเจ้าได้มอบหมายให้ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ กำกับไว้ ข้าพเจ้าจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่ข้าพเจ้าได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

	ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑.			
๒.			
๓.			
๔.			
๕.			

ชื่อ

ตำแหน่ง

ลายมือชื่อ

ผู้รับมอบอำนาจ

.....

หมายเหตุ หากในวันที่ยื่นแบบแสดงรายงานประจำปีต่อสำนักงาน ก.พ.ร. มีเหตุจำเป็นที่ทำให้บุคคลใด ยังไม่สามารถลงลายมือชื่อในแบบแสดงรายงานประจำปีได้ เมื่อเหตุดังกล่าวหมดสิ้นแล้ว หน่วยบริการรูปแบบพิเศษต้องจัดให้บุคคลนั้นลงลายมือชื่อทันที เว้นแต่เหตุที่ทำให้บุคคลดังกล่าวไม่สามารถลงลายมือชื่อได้เกิดจากการที่บุคคลดังกล่าว อยู่ในภาวะไม่สามารถรู้ผิดชอบหรือไม่สามารถบังคับตนเองได้ เนื่องจากเจ็บป่วยทางร่างกายหรือทางจิต หน่วยบริการรูปแบบพิเศษไม่จำเป็นต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวลงลายมือชื่อในแบบแสดงรายงานประจำปี

เอกสารแนบ

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๑. ให้แสดงรายละเอียดของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมตามตาราง ดังนี้

ชื่อ-สกุล/ ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการ ศึกษา (๑)	ประสบการณ์ทำงานในระยะ ๕ ปีย้อนหลัง		
			ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/ ส่วนราชการ/ บริษัทเอกชน/อื่น (๒)

หมายเหตุ (๑) ให้ระบุคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด โดยระบุวิชาเอก วิชาโท ชื่อคณะและสถาบันการศึกษา การอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และทักษะของการเป็นกรรมการ (เช่น การอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD))

(๒) ให้ระบุประสบการณ์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

กรอบการประเมินหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

กำหนดการประเมินใน ๓ ด้าน คือ

๑. การประเมินผลสัมฤทธิ์และองค์การโดยรวม
๒. การประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๓. การจัดทำรายงานและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การประเมินผลสัมฤทธิ์และองค์การโดยรวม

- ๑.๑ การประเมินที่อิงวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยศึกษาผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
- ๑.๒ การประเมินปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในหน่วยงาน ที่เอื้อหรือขัดขวางการทำให้หน่วยงานบริการรูปแบบพิเศษบรรลุตามวัตถุประสงค์ (เน้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ และเงื่อนไขของกฎหมาย)

๑.๒.๑ โครงสร้างการบริหาร

- คณะกรรมการ :
 - องค์ประกอบ
 - อำนาจหน้าที่
 - บทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหาร
 - การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการ
- ผู้บริหาร :
 - การสรรหา
 - การกำหนดค่าตอบแทน
 - วิธีการประเมิน และผลการประเมิน
 - บทบาทในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานโครงการของหน่วยงาน
- การจัดโครงสร้างองค์กร

๑.๒.๒ ระบบบริหารงานบุคคล

- ความคล่องตัวของระบบการบริหารงานบุคคลในการสรรหา รักษาบุคคลเข้ามาดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งการรับโอนบุคคลจากหน่วยงานเจ้าสังกัด
- จำนวนความเหมาะสมของบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงาน
- Profile และขีดสมรรถนะของบุคลากรในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

๑.๒.๓ ระบบงบประมาณ :

- แหล่งที่มาของรายได้
- สัดส่วนรายจ่าย : งบลงทุน/ งบดำเนินงาน/ งบบุคลากร
- ปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานเจ้าสังกัดในการซื้อบริการจากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๑.๒.๔ กฎระเบียบ

- ระเบียบหลัก ๔ เรื่องที่คล่องตัวกว่าระเบียบราชการ
- หลักเกณฑ์การคิดค่าตอบแทนหรือค่าบริการ

๑.๒.๕ ระบบการควบคุมตรวจสอบ

- การตรวจสอบภายใน
- การตรวจสอบจากหน่วยงานเจ้าสังกัด
- การตรวจสอบจากภายนอก

๒. การประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๒.๑ ทิศทางและกลยุทธ์ของหน่วยงาน

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

๒.๑.๒ พันธกิจ

๒.๑.๓ วัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน

๒.๑.๔ ความเชื่อมโยงเป้าหมายของหน่วยงานกับเป้าหมายของ หน่วยงานเจ้าสังกัด

๒.๑.๕ เอกสารข้อตกลงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานกับ หน่วยงานเจ้าสังกัด

๒.๒ ผลผลิตของหน่วยงาน

๒.๒.๑ ผลผลิตของหน่วยงาน

๒.๒.๒ กิจกรรมหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓ การเชื่อมโยงกิจกรรม – ทรัพยากร - ผลผลิต

๒.๒.๓ ผลผลิตของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผน

๒.๒.๔ การคำนวณต้นทุนเมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิต (unit-cost) ในกิจกรรมหลัก - ถ้ามี

๒.๒.๕ การเปรียบเทียบประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost-Effectiveness) – ถ้ามี

๒.๒.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- วิธีการในการวัดความพึงพอใจ
- การนำผลการวัดความพึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินงาน

๒.๒.๗ ระบบการประกันคุณภาพการให้บริการ / การดำเนินงาน

๓. การจัดทำรายงานและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

๓.๑ การจัดทำรายงานที่เสนอต่อสาธารณะ

๓.๒ การจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและอำนวยความสะดวก ให้บุคคลภายนอกสามารถติดต่อกับหน่วยงาน