



<b>หน่วยที่ 2 การบริหารการบริการสาธารณะและการประเมินผลการบริการสาธารณะ</b>	<b>2-1</b>
แผนการสอนประจำหน่วย .....	2-2
ตอนที่ 2.1 การบริหารการบริการสาธารณะ .....	2-4
เรื่องที่ 2.1.1 แนวคิดการบริหาร .....	2-5
เรื่องที่ 2.1.2 แนวคิดการบริหารการบริการสาธารณะ .....	2-13
ตอนที่ 2.2 หน้าที่การบริหารการบริการสาธารณะ .....	2-20
เรื่องที่ 2.2.1 การวางแผนเพื่อการบริการสาธารณะ .....	2-22
เรื่องที่ 2.2.2 การองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ .....	2-30
เรื่องที่ 2.2.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริการสาธารณะ .....	2-37
เรื่องที่ 2.2.4 การอำนวยความสะดวกเพื่อการบริการสาธารณะ .....	2-43
เรื่องที่ 2.2.5 การควบคุมเพื่อการบริการสาธารณะ .....	2-48
ตอนที่ 2.3 การประเมินผลการบริการสาธารณะ .....	2-52
เรื่องที่ 2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการบริการสาธารณะ .....	2-53
เรื่องที่ 2.3.2 กระบวนการและตัวแบบการประเมินผลการบริการสาธารณะ .....	5-55
เรื่องที่ 2.3.3 การประเมินผลการบริการสาธารณะกับ Balanced Scorecard .....	2-60
บรรณานุกรม .....	2-65
<b>หน่วยที่ 3 การบริการสาธารณะรูปแบบใหม่ .....</b>	<b>3-1</b>
แผนการสอนประจำหน่วย .....	3-2
ตอนที่ 3.1 การจัดการสมัยใหม่กับการบริหารการบริการสาธารณะ .....	3-4
เรื่องที่ 3.1.1 การนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ใน การบริหารการบริการสาธารณะ .....	3-6
เรื่องที่ 3.1.2 การนำแนวคิดการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในการบริหาร การบริการสาธารณะ .....	3-11
เรื่องที่ 3.1.3 การนำแนวคิดตัวชี้วัด (KPI) มาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ ..	3-17
เรื่องที่ 3.1.4 การนำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ .....	3-21
เรื่องที่ 3.1.5 การนำแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาใช้ในการบริหาร การบริการสาธารณะ .....	3-24
ตอนที่ 3.2 การบริหารการบริการสาธารณะผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต .....	3-28
เรื่องที่ 3.2.1 การนำ ICT มาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ .....	3-29
เรื่องที่ 3.2.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะ .....	3-31
บรรณานุกรม .....	3-37



ตอนที่ 6.2 แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ของประชาชน .....	6-18
เรื่องที่ 6.2.1 แนวคิดและทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์กับการมีส่วนร่วม ของประชาชน.....	6-20
เรื่องที่ 6.2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาชุมชนกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	6-22
เรื่องที่ 6.2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางเลือกสาธารณะกับการมีส่วนร่วม ของประชาชน.....	6-25
เรื่องที่ 6.2.4 แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาลกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-30
เรื่องที่ 6.2.5 แนวคิดการปรับโฉมภาครัฐและแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-33
ตอนที่ 6.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะ .....	6-38
เรื่องที่ 6.3.1 วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-39
เรื่องที่ 6.3.2 วิธีการสมัยใหม่ในการประเมินความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วม ของประชาชน.....	6-42
บรรณานุกรม .....	6-47

<b>หน่วยที่ 7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ .....</b>	<b>7-1</b>
แผนการสอนประจำหน่วย .....	7-2
ตอนที่ 7.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ.....	7-4
เรื่องที่ 7.1.1 ความหมายและความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการบริการสาธารณะ .....	7-6
เรื่องที่ 7.1.2 ระบบเปิดกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ .....	7-10
เรื่องที่ 7.1.3 ตัวแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะแบบบูรณาการ.....	7-14
เรื่องที่ 7.1.4 ตัวแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะแบบแยกส่วน.....	7-23
ตอนที่ 7.2 ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ.....	7-30
เรื่องที่ 7.2.1 ปัจจัยด้านการเมือง.....	7-32
เรื่องที่ 7.2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ .....	7-36
เรื่องที่ 7.2.3 ปัจจัยด้านสังคม.....	7-45
เรื่องที่ 7.2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี .....	7-58
ตอนที่ 7.3 ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ .....	7-66
เรื่องที่ 7.3.1 ปัจจัยด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์.....	7-67
เรื่องที่ 7.3.2 ปัจจัยด้านงบประมาณวิธีการจัดการ.....	7-73
บรรณานุกรม .....	7-76