

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(3)
รายละเอียดชุดวิชา	(8)
วิธีการศึกษา	(10)
หน่วยที่ 1 แนวคิดและหลักการของการบริหารการบริการสาธารณสุขและเครือข่าย...	1-1
แผนการสอนประจำหน่วย	1-2
ตอนที่ 1.1 แนวคิดและหลักการของการบริการสาธารณสุข	1-4
เรื่องที่ 1.1.1 แนวคิดทั่วไปกับการบริการสาธารณสุข	1-6
เรื่องที่ 1.1.2 แนวคิดธรรมาภิบาลกับการบริการสาธารณสุข.....	1-10
เรื่องที่ 1.1.3 แนวคิดทางเลือกสาธารณสุขกับการบริการสาธารณสุข	1-14
เรื่องที่ 1.1.4 แนวคิด Reinventing Government กับการบริการสาธารณสุข	1-21
เรื่องที่ 1.1.5 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริการสาธารณสุข.....	1-25
ตอนที่ 1.2 ขอบเขตการพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุข	1-29
เรื่องที่ 1.2.1 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุขด้านการวางแผน และการจัดองค์การ	1-31
เรื่องที่ 1.2.2 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุขด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	1-38
เรื่องที่ 1.2.3 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุขด้านระบบสารสนเทศ การบริการ	1-43
เรื่องที่ 1.2.4 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุขด้านคุณภาพของ การบริการ	1-46
เรื่องที่ 1.2.5 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณสุขด้านเครือข่าย การมีส่วนร่วม	1-51
ตอนที่ 1.3 แนวคิดและหลักการของการบริหารแบบเครือข่าย	1-55
เรื่องที่ 1.3.1 ความหมายและความสำคัญของเครือข่าย	1-56
เรื่องที่ 1.3.2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารแบบเครือข่าย	1-58
บรรณานุกรม	1-61

หน่วยที่ 2 การบริหารการบริการสาธารณะและการประเมินผลการบริการสาธารณะ	2-1
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 การอำนวยการเพื่อการบริการสาธารณะ	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
หน่วยที่ 3 การบริการสาธารณะรูปแบบใหม่	3-1
แผนการสอนประจำหน่วย	3-2
ตอนที่ 3.1 การจัดการสมัยใหม่กับการบริหารบริการสาธารณะ	3-4
เรื่องที่ 3.1.1 การนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในการบริหารบริการสาธารณะ	3-6
เรื่องที่ 3.1.2 การนำแนวคิดการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ	3-11
เรื่องที่ 3.1.3 การนำแนวคิดตัวชี้วัด (KPI) มาใช้ในการบริหารบริการสาธารณะ ..	3-17
เรื่องที่ 3.1.4 การนำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ.....	3-21
เรื่องที่ 3.1.5 การนำแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาใช้ในการบริหารบริการสาธารณะ	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

หน่วยที่ 4 การจัดการผู้รับบริการสาธารณสุขเพื่อการบริการสาธารณสุข	4-1
แผนการสอนประจำหน่วย	4-5
ดอนที่ 4.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-4
เรื่องที่ 4.1.1 ความหมายของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-5
เรื่องที่ 4.1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-13
ดอนที่ 4.2 บุทธศาสตร์และการพัฒนาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-17
เรื่องที่ 4.2.1 การวางแผนกลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-18
เรื่องที่ 4.2.2 การพัฒนาสู่องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า	4-23
เรื่องที่ 4.2.3 สถาปัตยกรรมระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-30
ดอนที่ 4.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4-35
เรื่องที่ 4.3.1 ระบบงานบริการลูกค้า	4-36
เรื่องที่ 4.3.2 ระบบบริหารสารสนเทศลูกค้า	4-44
บรรณานุกรม	4-51
หน่วยที่ 5 จริยธรรมในการบริการสาธารณสุข	5-1
แผนการสอนประจำหน่วย	5-2
ดอนที่ 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม	5-4
เรื่องที่ 5.1.1 ความหมายของจริยธรรม	5-5
เรื่องที่ 5.1.2 ความสำคัญของจริยธรรม	5-8
เรื่องที่ 5.1.3 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	5-13
ดอนที่ 5.2 จริยธรรมในการบริการสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	5-23
เรื่องที่ 5.2.1 จริยธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	5-24
เรื่องที่ 5.2.2 กรณีด้วยอย่างเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ...	5-33
บรรณานุกรม	5-37
หน่วยที่ 6 การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการบริการสาธารณสุข	6-1
แผนการสอนประจำหน่วย	6-2
ดอนที่ 6.1 รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน	6-4
เรื่องที่ 6.1.1 ความหมาย ความสำคัญ และหลักการของ การมีส่วนร่วม ของประชาชน	6-5
เรื่องที่ 6.1.2 ขั้นตอนและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารภาครัฐ ...	6-10

ตอนที่ 6.2 แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	6-18
เรื่องที่ 6.2.1 แนวคิดและทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-20
เรื่องที่ 6.2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาชุมชนกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	6-22
เรื่องที่ 6.2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางเลือกสาธารณะกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-25
เรื่องที่ 6.2.4 แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาลกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-30
เรื่องที่ 6.2.5 แนวคิดการปรับโฉมภาครัฐและแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ กับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-33
ตอนที่ 6.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะ	6-38
เรื่องที่ 6.3.1 วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-39
เรื่องที่ 6.3.2 วิธีการสมัยใหม่ในการประเมินความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	6-42
บรรณานุกรม	6-47
หน่วยที่ 7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ	7-1
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 ปัจจัยด้านบุคลากรและสัดส่วนบุคลากร	7-67
เรื่องที่ 7.3.2 ปัจจัยด้านงบประมาณวิธีการจัดการ	7-73
บรรณานุกรม	7-76