

ตอนที่ 9.2 การปรับปรุงการบริการสาธารณะ.....	9-34
เรื่องที่ 9.2.1 แนวทางการปรับปรุงการบริการสาธารณะ	9-35
เรื่องที่ 9.2.2 เทคนิคการควบคุมคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ.....	9-44
ตอนที่ 9.3 ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการคุณภาพและปรับปรุงการบริการสาธารณะ.	9-51
เรื่องที่ 9.3.1 การนำเทคนิคการบริหารการบริการสาธารณะมาประยุกต์ใช้ ให้เกิดความสำเร็จ	9-52
เรื่องที่ 9.3.2 ข้อดีและข้อพึงระวังเมื่อประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน ภาครัฐ	9-55
บรรณานุกรม	9-58

หน่วยที่ 10 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะ..... 10-1

แผนการสอนประจำหน่วย	10-2
ตอนที่ 10.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	10-4
เรื่องที่ 10.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	10-5
เรื่องที่ 10.1.2 แนวคิดเชิงระบบและโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ.....	10-12
เรื่องที่ 10.1.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ.....	10-16
ตอนที่ 10.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	10-21
เรื่องที่ 10.2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	10-22
เรื่องที่ 10.2.2 รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	10-27
เรื่องที่ 10.2.3 กรณีศึกษารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	10-31
บรรณานุกรม	10-37

หน่วยที่ 11 การบริหารเครือข่าย..... 11-1

แผนการสอนประจำหน่วย	11-2
ตอนที่ 11.1 แนวคิดและหลักการในการบริหารเครือข่าย.....	11-4
เรื่องที่ 11.1.1 ความหมายและความสำคัญของเครือข่าย.....	11-6
เรื่องที่ 11.1.2 แนวทางการบริหารเครือข่าย.....	11-10
เรื่องที่ 11.1.3 ลักษณะและรูปแบบการบริหารเครือข่าย.....	11-13
ตอนที่ 11.2 แนวทางการเสริมสร้างเครือข่าย	11-17
เรื่องที่ 11.2.1 แนวทาง วิธีการสร้าง และการพัฒนาเครือข่าย	11-19
เรื่องที่ 11.2.2 องค์ประกอบและกลไกการบริหารเครือข่าย	11-22
เรื่องที่ 11.2.3 ปัจจัยที่ทำให้การบริหารเครือข่ายประสบความสำเร็จ	11-24
เรื่องที่ 11.2.4 ปัญหาในการบริหารเครือข่าย	11-26

ตอนที่ 11.3 การบริหารเครือข่ายในราชการไทย.....	11-28
เรื่องที่ 11.3.1 หน่วยงานกลางในการบริหารเครือข่าย กรณีการดำเนินการ ของ ก.พ.ร.....	11-30
เรื่องที่ 11.3.2 การบริหารเครือข่ายในหน่วยงานภาครัฐ.....	11-36
บรรณานุกรม	11-43
หน่วยที่ 12 การสร้างเครือข่ายประชาชนเพื่อสนับสนุนภารกิจภาครัฐ.....	12-1
แผนการสอนประจำหน่วย	12-2
ตอนที่ 12.1 ความสำคัญของเครือข่ายต่อโลกในปัจจุบันและอนาคต	12-4
เรื่องที่ 12.1.1 แนวคิดเรื่องสถานการณ์โลก การเปลี่ยนแปลง และเครือข่าย.....	12-6
เรื่องที่ 12.1.2 แนวคิดเรื่องความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย.....	12-9
เรื่องที่ 12.1.2 แนวคิดเรื่องเครือข่าย ความหมาย และกระบวนการสร้างเครือข่าย	12-11
ตอนที่ 12.2 การสร้างและพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อสนับสนุนภารกิจภาครัฐ....	12-26
เรื่องที่ 12.2.1 ภารกิจภาครัฐ นโยบายสาธารณะ และแนวโน้มในสถานการณ์ เปลี่ยนแปลง.....	12-28
เรื่องที่ 12.2.2 ความสำคัญของเครือข่ายภาคประชาชนต่อภารกิจภาครัฐ ในปัจจุบันและอนาคต	12-45
เรื่องที่ 12.2.3 การสร้างและพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อสนับสนุนภารกิจ ภาครัฐ	12-58
บรรณานุกรม	12-85
หน่วยที่ 13 กรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและเครือข่าย	13-1
แผนการสอนประจำหน่วย	13-2
ตอนที่ 13.1 กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านการจราจรและขนส่ง	13-6
เรื่องที่ 13.1.1 การให้บริการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งแบบ Real Time ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่	13-8
เรื่องที่ 13.1.2 การทดสอบขับรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13-10
เรื่องที่ 13.1.3 การให้บริการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ณ Drive Thru Service.....	13-12
เรื่องที่ 13.1.4 การให้บริการด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถแบบเคลื่อนที่.....	13-15

ตอนที่ 13.2	กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านการรักษาพยาบาล	13-18
เรื่องที่ 13.2.1	การให้บริการดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต SINAP	13-20
เรื่องที่ 13.2.2	การให้บริการการรักษาผู้ป่วยกระดูกข้อสะโพกหักด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction	13-22
เรื่องที่ 13.2.3	การให้บริการรักษาผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบแบบบูรณาการ.....	13-25
เรื่องที่ 13.2.4	การให้บริการเภสัชกรรมเม็ดเสร็จ	13-27
เรื่องที่ 13.2.5	การให้บริการรักษาผู้ป่วยมะเร็งเต้านมด้วยเคมีบำบัดกรณีไม่พักค้างคืนในโรงพยาบาล.....	13-30
ตอนที่ 13.3	กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะแก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ.....	13-33
เรื่องที่ 13.3.1	การให้บริการดูแลและช่วยเหลือเด็กกำพร้าแรกเกิดถึง 5 ปี.....	13-35
เรื่องที่ 13.3.2	การให้บริการเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังหลังพ้นโทษตามหลักสูตรการทำเกษตรแบบเศรษฐกิจพอเพียง	13-38
เรื่องที่ 13.3.3	การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ e-Card	13-40
เรื่องที่ 13.3.4	การให้บริการฟื้นฟูสุขภาพจิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วย/ผู้พิการด้วยการใช้ดนตรีบำบัด.....	13-41
เรื่องที่ 13.3.5	การให้บริการดูแลผู้รับโอกาส: โครงการอิมท็องอุ๋นใจใกล้โรงเรียน ..	13-45
ตอนที่ 13.4	กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	13-48
เรื่องที่ 13.4.1	การก่อสร้างทาง: โครงการถนนไร้ฝุ่น.....	13-49
เรื่องที่ 13.4.2	การบริหารจัดการชลประทานโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสี้ยว	13-51
ตอนที่ 13.5	กรณีศึกษาการสร้างและบริหารเครือข่ายภาครัฐที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย	13-54
เรื่องที่ 13.5.1	กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานราชการจังหวัดนครปฐม.....	13-56
เรื่องที่ 13.5.2	การจัดตั้งเครือข่ายการดำเนินโครงการบ้านมั่นคง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	13-57
บรรณานุกรม	13-67

