

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
วิธีการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management).....	8
แนวคิดว่าการบริการของรัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง.....	14
แนวคิดว่าการบริการสาธารณะ.....	20
แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริการของภาครัฐ.....	27
แนวคิดศูนย์บริการร่วม.....	33
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	47
3 การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วม	
กระทรวงอุตสาหกรรม.....	51
การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน.....	52
การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาและบทวิเคราะห์.....	74
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการดำเนินการ	
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน.....	76
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการดำเนินการ	
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม.....	89
ปัจจัยร่วมที่ส่งผลให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และศูนย์บริการร่วม	
กระทรวงอุตสาหกรรมประสบผลสำเร็จในการดำเนินการ.....	96
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน	
และศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม.....	102
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	105
ผลการศึกษาวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	111
ภาคผนวก	
ก.	118
ข.	121
ค.	132
ง.	136
บรรณานุกรม.....	139