

สารบัญ

คำนำ	5
ความนำ	9
เหตุผลและความจำเป็น	13
รีเอ็นจิเนียริงราชการ	18
ความหมายของรีเอ็นจิเนียริง	22
ทำไมใช้คำว่า “รีเอ็นจิเนียริงราชการ”	25
อเมริกา - ปฏิวัติระบบราชการ จัดการภาครัฐ	27
งานของรัฐคือการควบคุมทิศทาง	37
เล็กกว่าแต่แข็งแรงกว่า	45
มีลูกขนูมากมายในระบอบขนู	46
การแยกการควบคุมทิศทางออกจากการพายเรือ	52
ลูกจ้างของรัฐ : เหยื่อหรือผู้รับประโยชน์	55
รัฐบาลที่ชุมชนเป็นเจ้าของเสริมอำนาจมากกว่าการรับใช้	60
การบริการของมืออาชีพเทียบกับความเอาใจใส่ของชุมชน	66
การจัดการเพื่อการปรับเปลี่ยนจากการบริการสู่การมอบอำนาจ	72
รัฐบาลแห่งการแข่งขันด้านบริการ	76
รูปแบบหลากหลายของการแข่งขัน	83
การสร้างให้เกิดการแข่งขันสำหรับบริการต่างๆ ภายในรัฐบาล	86
กรณีศึกษา : การบริหารการศึกษาโดยรัฐ	89
เรื่องของความเสมอภาค	95
แสวงหาหนทางใหม่ เลี่ยงระเบียบที่ไม่คล่องตัว	99
การพูดตัวเพรียงออกจากรัฐนาวา	105
การยกเลิกสิ่งที่ล้าสมัย	107
การจัดทำระบบงบประมาณแบบดำเนินการตามภารกิจ	109

การปรับเปลี่ยนระบบบุคลากรที่ดำเนินการตามกฎระเบียบ	114
การสร้างองค์กรที่ดำเนินการตามภารกิจ	119
รัฐบาลที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน : การให้ทุนอุดหนุนตามผลลัพธ์ที่ได้ ...	124
ผู้นำที่เน้นผลการดำเนิน	129
อำนาจของการวัดผลการปฏิบัติงาน	133
การทำให้มาตรการวัดผลการทำงานใช้ได้ผล	141
การตั้งงบประมาณเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	146
รัฐต้องบรรลุความต้องการของลูกค้า	148
การเข้าใกล้ลูกค้า	152
วิธีการของ “คุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม”	155
การรับฟังความต้องการของลูกค้า	161
การให้ลูกค้าอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการเอง	166
การทำให้รัฐบาลที่ดำเนินการตามความสะดวกของหน่วยงาน	173
รัฐควรหารายได้แทนที่จะใช้จ่าย	177
การใช้แรงจูงใจจากกำไรในภาครัฐบาล	181
การจัดหาเงินโดยการเก็บค่าธรรมเนียม	186
การใช้จ่ายเงินเพื่อประหยัดเงิน : การลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทน	189
การเปลี่ยนผู้จัดการให้กลายเป็นผู้ประกอบการ	193
รัฐบาลที่คาดการณ์ล่วงหน้า	204
การป้องกัน คือ การแก้ปัญหาแทนที่จะทำงานบริการ	208
การรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพ	212
การป้องกันสิ่งแวดล้อม	214
การปกครองด้วยสายตายาวไกล : การคาดการณ์อนาคต	216
การวางแผนกลยุทธ์	221
ทางเลือกใหม่ของรัฐในการให้บริการ	224
การประเมินผลการปฏิบัติงานภาครัฐ	236
ความเหมือนในความแตกต่าง MBA & MPA	241
บรรณานุกรม	246

การปฏิรูปราชการ และจัดการภาครัฐ

คู่มือ Reengineering
และ Reinventing ภาครัฐ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี
เขียนและเรียบเรียง

เลขที่ 658.401
ค 33
2539
เลขทะเบียน 8492
วันที่ 21 / เม.ย. / 40

อภินันทนาการ

(วิฑูรย์ สิมะโชคดี)

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007773

ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการ