



# ใคร? (WHO?)

ใครเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายภาครัฐบ้าง?



ศูนย์บริการร่วมที่ให้บริการในรูปแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS)

ศูนย์บริการนี้เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง ภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน รวม 17 หน่วยงานได้แก่

- 1) สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- 2) กระทรวงคมนาคม
- 3) กรมการปกครอง
- 4) กรมการกงสุล
- 5) กรมทรัพย์สินทางปัญญา



- 6) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 7) กรมสรรพากร
- 8) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 9) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 10) กรุงเทพมหานคร
- 11) บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด
- 12) การไฟฟ้านครหลวง
- 13) การประปานครหลวง
- 14) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
- 15) บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดียจำกัด
- 16) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) และ
- 17) สำนักงาน ก.พ.ร.

โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนารูปแบบการบริการของภาครัฐให้มีคุณภาพและบริการที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและบริการที่รวดเร็ว ซึ่งในระยะแรกนี้ เคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) จะเปิดให้บริการ รวม 21 ประเภท ได้แก่ รับชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post งานบริการไปรษณีย์ ยื่นแบบภาษี ต่ออายุหนังสือเดินทาง จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จัดทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค จองตั๋วรถโดยสารบริษัทขนส่งจำกัด จองตั๋วโดยสารเครื่องบิน ขออนุญาตสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขอใช้ไฟฟ้า ขอน้ำประปา ขอหมายเลขโทรศัพท์ รับแจ้งความ รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน จองชื่อนิติบุคคล ขอนหนังสือรับรองนิติบุคคล ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทและข้อมูลอื่น จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า การบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และการบริการดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์มของหน่วยงานภาครัฐ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 07.30-20.00 น. และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) นี้ได้เปิดให้บริการแล้วหลายแห่งหลายจังหวัดแล้วเช่น

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. กรุงเทพมหานคร    | ที่ สถานีรถไฟ บีทีเอส หมอชิต                        |
| 2. กรุงเทพมหานคร    | ที่ ศูนย์การค้า เซ็นทรัลเวิลด์ ราชดำริ              |
| 3. จังหวัดเชียงใหม่ | ที่ ศูนย์การค้า เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ |
| 4. จังหวัดปทุมธานี  | ที่ ชั้น B ศูนย์การค้า เซียร์ รังสิต                |
| 5. จังหวัดอุดรธานี  | ที่ ชั้น 3 เจริญศรีคอมเพล็กซ์                       |
| 6. จังหวัดขอนแก่น   | ที่ ชั้น 2 ห้างสรรพสินค้า บีทีซี                    |



7. จังหวัดนนทบุรี ที่ บางใหญ่ซีดี ซอย 3 อ. บางใหญ่
8. จังหวัดนครสวรรค์ ที่ ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าบีคซี
9. จังหวัดลำพูน ที่ ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าบีคซี
10. จังหวัดลำปาง ที่ ห้างสรรพสินค้าบีคซี
11. จังหวัดพะเยา ที่ ห้างสรรพสินค้าเจริญภัณฑ์ดีพาร์ทเมนท์สโตร์
12. จังหวัดนครราชสีมา ที่ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์
13. ฯลฯ



### ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูน

จังหวัดลำพูนได้กำหนดยุทธศาสตร์ และมีการหาตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม” ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2550 ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูน ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการประชาชนให้ทันสมัย มีมาตรฐาน เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง



เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2550 ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ ก.พ.ร. นายชิตพงษ์ ฤทธิประสงค์ ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนและผู้บริหาร บริษัท บีคซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำพูน โดยมีผู้แทนหน่วยงานที่ส่งงานบริการเข้าร่วมเป็นสักขีพยานในการลงนาม ณ ห้างบีคซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน

ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูนในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ให้บริการประชาชนทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ระหว่างเวลา 09.00 น ถึง 20.00 น. โดยเป็นการรวมงานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ในจังหวัดลำพูน 22 หน่วยงาน โดยมีงานบริการทั้งสิ้น 35 งานบริการ ดังต่อไปนี้



## 1 บริการข้อมูลข่าวสาร

หน่วยงานบริการ	ชื่อของบริการ
1.สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน	1.1 การบริการค้นหาตำแหน่งงานว่างด้วยคอมพิวเตอร์
2.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำพูน	ระบบสัมผัส (Touch Screen)
3.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน	1.2 การบริการข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
4.สำนักงานแรงงานจังหวัดลำพูน	1.3 การบริการข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับงานประกันสังคม
5.ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดลำพูน	1.4 การบริการข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน/ อาชีพ
6.สำนักงานขนส่งจังหวัดลำพูน	ประชาสัมพันธ์ภารกิจหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน
7.สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	1.5 การบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
8.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลำพูน	1.6 การบริการข้อมูลด้านกีฬาและนันทนาการ
9.ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 11	1.7 การบริการข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาษีรถ
10.อุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน	1.8 การบริการข้อมูลข่าวสารด้านใบอนุญาตขับรถ
11.สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน	1.9 การบริการข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์ / นิติบุคคล
12.สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลำพูน	1.10 การบริการข้อมูลการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
13.สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	1.11 การบริการข้อมูลข่าวสารความปลอดภัยในการทำงาน
	1.12 การบริการข้อมูลทำเนียบโรงงานอุตสาหกรรม



หน่วยงานบริการ	ชื่อของบริการ
<p>14.สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน</p> <p>15.สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดลำพูน</p> <p>16.โรงพยาบาลลำพูน</p> <p>17.สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน</p> <p>18.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลำพูน</p> <p>19.สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูน</p> <p>20.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน</p> <p>21.ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร</p> <p>22. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำพูน</p>	<p>1.13 การบริการข้อมูลการให้บริการการขออนุญาตประกอบกิจการอุตสาหกรรม</p> <p>1.14 การบริการข้อมูลการขอรับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)</p> <p>1.15 การบริการข้อมูลการขอรับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการ (มจก.)</p> <p>1.16 การบริการข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท (จปฐ., กชช.2ค)</p> <p>1.17 การบริการข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น (OTOP)</p> <p>1.18 การบริการข้อมูลประเพณี วัฒนธรรมจังหวัดลำพูน</p> <p>1.19 การบริการข้อมูลการติดต่องานของสำนักงานที่ดิน</p> <p>1.20 การบริการข้อมูลเด็ก เยาวชน สตรี คนพิการผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม</p> <p>1.21 การบริการข้อมูล/ข่าวสารด้านการเกษตร</p> <p>1.22 การบริการข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลลำพูน</p> <p>ข้อมูลสถิติต่างๆ รายงานประจำปี</p> <p>1.23 การบริการข้อมูลการให้บริการคลินิกพิเศษ</p> <p>1.24 การบริการข่าวสาร สารสนเทศเกี่ยวกับโรคอุบัติการณ์ต่างๆ รักษาพยาบาลผู้ป่วย</p> <p>1.25 การบริการข้อมูลความรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีประเภทต่างๆ ประมวลรัษฎากรหรือเกี่ยวกับกรมสรรพากร</p> <p>1.26 การบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลำพูน</p> <p>1.27 การบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลำพูน</p> <p>1.28 การบริการข้อมูลข่าวสารของเรือนจำจังหวัดลำพูน</p> <p>1.29 การบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำพูน</p> <p>1.30 การบริการข้อมูลข่าวสารของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูน</p> <p>1.31 การบริการข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน</p> <p>1.32 การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง Call Center 1129</p> <p>1.33 การบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคารฯ</p> <p>1.34 การพัฒนาฝีมือแรงงาน</p> <p>1.35 การพัฒนาบุคลากรภาคอุตสาหกรรม</p>



## ๒ บริการรับเรื่องแล้วส่งต่อ

หน่วยงานบริการ	ชื่อของบริการ
1.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลำพูน	2.1 การรับเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภคด้านตรวจสอบ
2.สำนักงานแรงงานจังหวัดลำพูน	ฉลากสินค้าและธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
3.ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำพูน	2.2 การรับเรื่องร่ำร้องทุกข์/ ร้องเรียนด้านแรงงาน/
4.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน	สิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ
5.สำนักงานประกันภัยจังหวัดลำพูน	2.3 การรับลงทะเบียนสมัครฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
6.สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน	2.4 การให้บริการงานทะเบียนนายจ้าง-ผู้ประกันตน
7.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	2.5 การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม
8.สำนักงานประปาลำพูน	2.6 การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน
9.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน	2.7 การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานประกันสังคม
	2.8 การรับเรื่องร้องเรียนคำสันทัดแทนดำเนินการประกันภัย
	2.9.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยทางสายด่วน 1186
	2.10 การรับคำร้องขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
	2.11 การรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่
	2.12 การยื่นแบบคำขอติดตั้งประปาขนาดมาตรฐาน -1/2" (4 ทุน)และ -3/4" (6 ทุน)
	2.13.การลงทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)



### ๓ บริการแบบเบ็ดเสร็จ

หน่วยงานบริการ	ชื่อของบริการ
1. ที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูน 2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน 3. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำพูน 4. ที่ทำการไปรษณีย์ลำพูน 5. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน 6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน 7. บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) 8. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน	3.1 การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน 3.2 การจัดทำทะเบียนราษฎร 3.3 การจดทะเบียนพาณิชย์ (ร้านค้าบุคคลธรรมดา) 3.4 การรับชำระภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.5 การแก้ไขชื่อ สกุล คำนำหน้าชื่อในรายการทะเบียนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.6 การขอใบแทนเครื่องหมายการเสียภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.7 การแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราวหรือตลอดไป ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.8 การขอใบแทนแผ่นป้ายทะเบียนรถชั่วคราวหรือสูญหาย ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.9 การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ เป็นส่วนบุคคล( 5 ปี ) ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กรณีขาดต่อไม่เกิน 1 ปี 3.10 การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถ กรณีชำรุดหรือสูญหาย ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.11 การแก้ไขชื่อ สกุล คำนำหน้าชื่อในใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ 3.12 การบริการรับฝากไปรษณีย์ 3.13 การบริการจัดหางานในประเทศแก่คนหางาน 3.14 การขึ้นทะเบียนหางานผู้ประกันตนกรณีว่างงาน 3.15 การรับรายตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน 3.16 การลงทะเบียนผู้ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ 3.17 การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว 3.18 การยื่นแบบฯ ตามประเภทภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี, บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3.19 การขอติดตั้งโทรศัพท์ 3.20 การตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า



จากความมุ่งมั่นให้ในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงการบริการประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์หรือมิติใหม่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเกิดความสะดวกรบายในการติดต่อขอรับบริการ โดยยึดหลักการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักประการหนึ่งของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้คัดเลือกและมอบรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนประจำปี 2550 รางวัลดีเด่นประเภทความร่วมมือหน่วยงานให้แก่เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน และรางวัลให้การสนับสนุนการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนประจำปี 2550 ให้แก่ห้างสรรพสินค้าบีทีซี สาขาลำพูน นอกจากนี้สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนได้รับรางวัลชมเชยด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ประเภทราชการบวณงานสำหรับกระบวนงานการประเมินที่ดิน



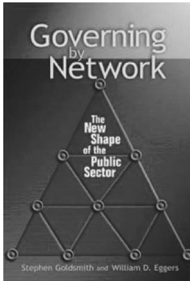
ศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากส่วนราชการ และภาคเอกชน ทั้งนี้จุดเด่นของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูนนั้น นอกจากจะให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการแล้ว ยังสามารถให้บริการได้เชื่อมโยงครอบคลุมทั่วทุกอำเภอในจังหวัดลำพูน ไม่จำกัดเพียงแค่อำเภอเมืองเท่านั้น โดยประชาชนไม่ว่าจะอยู่ ณ อำเภอใด หากมาจับจ่ายซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าบีทีซี หรือมาติดต่อธุระในตัวจังหวัดก็สามารถใช้บริการได้







## เอกสารอ้างอิง



Goldsmith, S. & Eggers, W.D. (2004). Governing by Network: The New Shape of the Public Sector. Brookings.

International Network for Social Network Analysis ([www.insna.org](http://www.insna.org))

Wageningen University and Research Center (<http://www.wur.nl>)

The Government Innovator Network

(<http://www.innovations.harvard.edu>)

โครงการบัณฑิตศึกษานานาชาติ สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (พฤศจิกายน, 2550). **รายงานชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย (ฉบับร่าง)**. โครงการการแปลงนวัตกรรมการบริหารสู่การปฏิบัติ: การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย งวดที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

โครงการบัณฑิตศึกษานานาชาติ สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (ธันวาคม, 2550). **รายงานชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย (ฉบับสมบูรณ์)**. โครงการการแปลงนวัตกรรมการบริหารสู่การปฏิบัติ: การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย งวดที่ 3 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

เอกสารประกอบการประชุม International Conference on Enhancing Citizen Participation in Public Governance (2008). จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ OECS Asian Center for Public Governance.



## อภิธานศัพท์การบริหารงานภาครัฐด้วยรูปแบบเครือข่าย (Governing by Network)

**Ad hoc (สำหรับสิ่งนั้นหรือสิ่งนี้โดยเฉพาะเครือข่ายเฉพาะกิจ)** หมายถึง การบริหารเมื่อภาครัฐต้องการจัดหาหน่วยเฉพาะกิจเพื่อรองรับสถานการณ์พิเศษซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน

**Audit Report Analysis (การวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานการตรวจสอบและประเมินผลการทำงาน)** หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานโดยจะต้องนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

**Channel Partnership (ตัวแทนการให้บริการ)** หมายถึง การทำความร่วมมือกับบริษัทเอกชนหรือองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรมาช่วยให้การบริการในฐานะเป็นตัวแทนของภาครัฐ ซึ่งองค์การตัวแทนการให้บริการเหล่านี้จะมีช่องทางที่เข้าถึงผู้รับบริการได้ดีและทั่วถึงกว่าหน่วยงานภาครัฐ

**Check Sheet (ตารางตรวจสอบ)** หมายถึง ผู้ประสานงานจะต้องจัดทำขึ้นเองและทำการประเมินด้วยตนเอง แบบประเมินนี้มีไว้เพื่อเตือนผู้ประสานงานว่า ข้อมูลประเภทใดมีแล้ว ประเภทใดยังไม่มีมีการประเมินการดำเนินการโดยอาศัยข้อมูลที่เก็บไว้กับข้อมูลประมาณการ ก็จะมีความเสี่ยงต่อการผิดพลาดไม่เท่ากัน

**Citizen Center (มุ่งเน้นที่ตัวประชาชนเป็นสำคัญ)** หมายถึง ระบบราชการที่ถูกปฏิรูปจะให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

**Civic Switchboard (ซุ่มสายในการเชื่อมโยงองค์กรต่าง ๆ)** หมายถึง การจัดทำโดยหน่วยงานภาครัฐอาศัยความกว้างขวางขององค์กรเป็นตัวเชื่อมโยงให้องค์กรต่างๆ ที่สามารถร่วมมือกันแล้วก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมอย่างกว้างขวาง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะเป็นตัวกลางคอยเชื่อมโยงระหว่างองค์กรที่ให้บริการแต่ขาดทรัพยากรในการดำเนินงานหรือองค์กรที่มีทรัพยากรแต่ไม่มีช่องทางในการให้บริการ

**Community of Practice (ชุมชนนักปฏิบัติ)** หมายถึง กระบวนการฝึกฝนแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้

**Complex and Dynamic Problem (ปัญหาสังคมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว)** หมายถึง ปัญหาหลักๆ ของระบบการบริหารจัดการภาครัฐต่อการแก้ไขปัญหาสังคมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



**Governing by Network (การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย)** หมายถึง การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ในสังคมที่ไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จด้วยองค์การหรือหน่วยงานภาครัฐเพียง องค์การหรือหน่วยงานเดียว เนื่องจากเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และต้องเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานจำนวนมาก หรือเป็นปัญหาที่ครอบคลุมหลายจังหวัด

**Government Counter Service (GCS) (เคาน์เตอร์บริการประชาชน)** หมายถึง ศูนย์บริการร่วมที่ให้บริการในรูปแบบ “เคาน์เตอร์บริการประชาชน”

**Information Dissemination (การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ)** หมายถึง การบริหาร เครือข่ายรูปแบบนี้จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐร่วมกับภาคเอกชนหรือองค์การที่ ไม่แสวงผลกำไรในการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะให้กับประชาชน

**Networking Approach (การดำเนินงานผ่านเครือข่าย)** หมายถึง การดำเนินงานโดย จะต้องอาศัยการประสานงานกับหลาย ๆ ฝ่าย รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบุคคล/องค์การอื่นๆ

**One Stop Service (การให้บริการแบบจุดเดียวครบวงจร)** หมายถึง การบริการเพื่อ ให้การบริการกับประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว

**Public Accessibility (การเข้าถึงบริการภาครัฐ)** หมายถึง การให้บริการของภาครัฐ เพื่อความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม องค์การภาครัฐ จะต้องออกแบบการให้บริการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของประชาชนเป็นสำคัญ

**Public Accountability Value (ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ)** หมายถึง การองค์การ ภาครัฐจะต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสาธารณะอย่างแท้จริง สิ่งที่สำคัญ คือ การที่บุคลากรขององค์การจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบต่อ สาธารณะอย่างถ่องแท้เพราะบุคลากรเหล่านี้จะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ กำหนดไว้

**Rich Picture (กิจกรรมการวาดภาพในอุดมคติ)** หมายถึง กิจกรรมนี้จะแบ่งกลุ่มผู้เข้า ร่วมประชุมเป็นหลายกลุ่ม (หากมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากกว่า 10 คน) โดยแต่ละกลุ่ม ไม่ควรมีสมาชิกเกินกว่า 10 คน (6-8 คน) และควรจะคละสมชิกในแต่ละกลุ่มให้ มาจากหน่วยงานต่างๆ



**Service Contract (การทำสัญญาในการให้บริการ)** หมายถึง การที่รัฐทำสัญญาการให้บริการโดยมีผู้รับจ้างหรือผู้รับช่วงในการเชื่อมโยงงานบริการระหว่างสมาชิกในเครือข่าย โดยความสัมพันธ์เป็นรูปแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างรัฐกับผู้รับจ้างเท่านั้น

**Social Marketing and Social Mobilization (การใช้ตลาดเชิงสังคมและการขับเคลื่อนทางสังคม)** หมายถึง เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในปัญหาเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของเครือข่าย ตลอดจนมีความเห็นชอบต่อการดำเนินงานของเครือข่าย ซึ่งหากประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องขาดความเข้าใจในการดำเนินงานของเครือข่ายระดับความร่วมมือของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็จะลดลง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของเครือข่าย

**Social Networking (เครือข่ายทางสังคม)** หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐสามารถที่จะดำเนินการผ่านเครือข่ายในระยะแรกต้องมีสมาชิกที่ร่วมก่อตั้งเครือข่ายที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องค้นหาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ โดยอาศัยเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายการดำเนินการของเครือข่ายพร้อมทั้งการค้นหาผู้ที่มีประสบการณ์และความสามารถในการดำเนินกิจกรรมแทนหน่วยงานภาครัฐได้ (Champion)

**Stakeholder Identification (กิจกรรมการสร้างแผนผังการเชื่อมโยงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง)** หมายถึง กิจกรรมนี้จะอาศัยกลุ่มสมาชิกเดียวกับกิจกรรมการวาดภาพในอุดมคติ โดยกิจกรรมนี้จะให้สมาชิกเขียนแผนผังการเชื่อมโยงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยระบุถึงขนาดของความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อวัตถุประสงค์หลักของเครือข่ายหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข

**Supply Chain (ห่วงโซ่อุปทาน)** หมายถึง ห่วงโซ่อุปทานเป็นการบริหารเครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะลดภาระงานซึ่งมีความซับซ้อนให้กับหน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ดำเนินการแทนภาครัฐ โดยการบริหารแบบนี้จะมีผู้เกี่ยวข้องหลายๆ หลายฝ่ายทำงานร่วมกัน โดยล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อคุณภาพของงานที่จะส่งมอบทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามห่วงโซ่อุปทานมักจะไม่ปรากฏในภาครัฐมากนัก เนื่องจากงานของรัฐมักจะอยู่ในลักษณะของการให้บริการที่ไม่ได้มีความซับซ้อนเท่ากับงานก่อสร้างหรืองานผลิต



A large rectangular area with horizontal dotted lines for writing, enclosed in a black border. A small smiley face logo is visible in the bottom right corner of this area.