

สารบัญ

คำนำ	3
บทนำ	7
1. สู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน	8
2. ตรวจสอบผลการดำเนินงาน: แนวความคิดพื้นฐาน	14
3. ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	31
เตรียมการเบื้องต้น	31
ศึกษาองค์การ	36
กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน	39
เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	54
นำเสนอผลการตรวจสอบ	64
ภาคผนวก	69