



2.1.3.2	ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมหลักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวดการจัดการกระบวนการ .....	19
2.1.4	ขั้นตอนและแนวทางสู่การบูรณาการ.....	26
2.2	ทฤษฎีสับสนุนหมวดการจัดการกระบวนการ .....	27
2.2.1	การจัดการกระบวนการ .....	28
2.2.1.1	การจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ .....	29
2.2.1.2	การบริหารต้นทุน.....	31
2.2.2	กระบวนการออกแบบ .....	32
2.2.3	การปรับปรุงคุณภาพ และกระบวนการ .....	33
2.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
3.	ระเบียบวิธีวิจัย.....	37
3.1	ความสำคัญของการศึกษา.....	37
3.1.1	การศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	38
3.1.2	การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	38
3.2	การวางแผนวิจัย .....	38
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.3.1	ข้อมูลทุติยภูมิ .....	39
3.3.2	ศึกษาข้อมูลองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	39
3.3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	40
3.4	การวิเคราะห์หาปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จ .....	41
3.4.1	ตัวอย่างการวิเคราะห์หาปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จ .....	43
4.	ผลการศึกษาวิจัย.....	58
4.1	ผลการศึกษาจากองค์กรที่เป็นเลิศ .....	58
4.2	ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน.....	65

4.3 ทฤษฎีและแนวคิดทางด้านการจัดการกระบวนการ .....	65
4.3.1 การจัดการกระบวนการ .....	66
4.3.2 กระบวนการออกแบบ .....	67
4.3.3 การปรับปรุงคุณภาพ และกระบวนการ .....	70
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....	72
5.1 สรุปผลของงานวิจัย .....	72
5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย .....	73
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง .....	73
ภาคผนวก	
ก. คำนิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องเกณฑ์หมวด 6 การจัดการกระบวนการ .....	75
ข. ระบบและแนวทางการให้คะแนน ตามหลัก ADLI .....	82
ค. ข้อมูลอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ การหาแนวทางสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการ กระบวนการ .....	107
ง. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พ.ศ.2548 กรณีศึกษา และรายงานสรุปคะแนน .....	132
บรรณานุกรม .....	134
ประวัติการศึกษา .....	136