

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(4)
 บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเรื่องกระบวนการแก้ปัญหา	6
2.2 แนวคิดเรื่องบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจ	8
2.3 แนวคิดเรื่องบาลานซ์ สกอร์การ์ด	16
3. ระเบียบวิธีวิจัย	18
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.1.1 การวิเคราะห์จากเอกสาร	18
3.1.2 การสัมภาษณ์	18
3.2 กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง	19

3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	19
4. ผลการวิจัยและวิเคราะห์ผลการวิจัย	21
4.1 ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร.....	21
4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	57
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์.....	61
4.4 นำเสนอแนวทางลดความสูญเสีย.....	64
4.4.1 แผนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	66
4.4.1.1 แผนการจัดหา/จัดทำโครงข่ายหลัก.....	67
4.4.1.2 แผนการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งแม่ข่ายและลูกข่าย..	71
4.4.1.3 แผนการได้มา/จัดซื้อระบบฐานข้อมูล.....	73
4.4.1.4 ประสิทธิภาพของระบบต่อความสูญเสียของหน่วยงาน..	76
4.4.2 แผนด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร	78
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 รายงานการศึกษาความเป็นไปได้และประมาณการใช้งบประมาณ.....	81
5.1.1 ความเป็นไปได้ในด้านเศรษฐศาสตร์	82
5.1.2 ความเป็นไปได้ในด้านเทคนิค	84
5.1.3 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน	84
5.2 ระยะเวลาการพัฒนาระบบ.....	85
5.3 ข้อเสนอแนะ	86
ภาคผนวก	
ก. กระบวนการทำงานของเหมืองแม่เมาะ.....	89
ข. แบบสัมภาษณ์	146
บรรณานุกรม	158
ประวัติการศึกษา	159