

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. กรอบแนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา.....	6
2.1 แนวคิด และกรอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	7
2.1.1 โครงร่างองค์กร	7
2.1.2 ค่านิยมหลัก.....	9
2.1.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ปี 2549)	12
2.1.3.1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติใน หมวด 4 การวัดการ วิเคราะห์และการจัดการความรู้	17

2.1.3.2	ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมหลักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	19
2.1.4	ขั้นตอนและแนวทางสู่การบูรณาการ	23
2.2	ทฤษฎีสันับสนุนและเกณฑ์ หมวด หมวดการมุ่งเน้นการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	26
2.2.1	การออกแบบระบบการวัด และผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กร.....	26
2.2.2	รูปแบบการวัดในมุมมองต่างๆ	27
2.2.2.1	Benchmarking.....	27
2.2.2.2	Balanced Scorecard	35
2.2.2.3	มาตรฐาน ISO 17799:2005.....	36
2.2.2.4	การเก็บข้อมูล วิเคราะห์และการนำเสนอ.....	41
2.2.3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	41
2.2.3.1	ระบบสารสนเทศกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	41
2.2.3.2	ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ.....	42
2.2.3.3	องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ	43
2.2.3.4	ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ	44
2.2.3.5	การวางแผนระบบสารสนเทศ (Information System Planning : ISP)	45
2.2.4	การจัดการความรู้	45
2.2.4.1	บทบาทความรู้ภายในองค์กร	45
2.2.4.2	การจัดการความรู้	46
2.2.4.3	ขั้นตอนในการจัดการความรู้	47
2.2.4.4	องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้	49
2.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52

3. ระเบียบวิธีวิจัย	54
3.1 ความสำคัญของการศึกษา.....	54
3.1.1 การศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	55
3.1.2 การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	55
3.2 การวางแผนวิจัย.....	55
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ	56
3.3.2 ศึกษาข้อมูลองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	56
3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.4 การวิเคราะห์หาปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จ.....	58
3.4.1 ตัวอย่างการวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ.....	60
4. ผลการศึกษาวิจัย.....	75
4.1 ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติต่อองค์กรที่ศึกษา....	76
4.1.1 ปัจจัยสู่ความสำเร็จด้านการวัด การวิเคราะห์.....	76
4.1.2 ปัจจัยสำเร็จด้านการจัดการสารสนเทศ และความมั่ง.....	85
4.2 ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จด้านการวัด การวิเคราะห์ สารสนเทศ	
และการจัดการความรู้.....	93
4.3 ทฤษฎีและแนวคิดทางด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้.....	94
4.3.1 การวัด.....	94
4.3.1.1 Benchmarking	95
4.3.1.2 Balanced Scorecard	96
4.3.2 การทบทวนข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	97
4.3.3 สารสนเทศ และการจัดการความรู้.....	97
4.3.4 การจัดการความรู้.....	100

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	102
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	102
5.1.1 การวัด การวิเคราะห์.....	102
5.1.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้.....	104
5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	105
5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย	106
ภาคผนวก	
ก. คำนิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องเกณฑ์หมวด การการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	108
ข. ระบบและแนวทางการให้คะแนน ตามหลัก ADLI	120
ค. ข้อมูลอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ การหาแนวทางสู่ความเป็นเลิศด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	145
ง. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พ.ศ.2549 , กรณีสึกษา และรายงานสรุปคะแนน.....	176
บรรณานุกรม	178
ประวัติการศึกษา.....	180