

# สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  |      |
| • ความเป็นมา   | 1    |
| • ความสำคัญของปัญหา  | 6    |
| • วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                      | 12   |
| • ขอบเขตการศึกษา   | 12   |
| • ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                    | 13   |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> |      |
| • แนวคิดและทฤษฎี   | 14   |
| • การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                              | 37   |
| • กรอบแนวคิดในการศึกษา   | 42   |
| <b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน</b>                                |      |
| • การศึกษากระบวนการทำงานของระบบงานหลัก                         | 43   |
| • การประเมินปัญหาของกระบวนการทำงานในระบบงานหลัก                | 46   |
| • หลักการในการออกแบบกระบวนการงานที่ปรับเปลี่ยน/ปรับปรุง        | 50   |
| • การออกแบบกระบวนการงานที่ปรับเปลี่ยน/ปรับปรุง                 | 50   |
| • การดำเนินงานตามกระบวนการงานที่ออกแบบ                         | 55   |
| • การกำหนดกรอบตัวชี้วัด  | 79   |
| <b>บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน</b>                                  |      |
| • ผลการดำเนินงานตามกระบวนการงานที่ออกแบบ                       | 82   |
| • ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน                                       | 119  |
| • ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน                                | 122  |
| • ข้อเสนอกรอบในการกำหนดตัวชี้วัด                               | 127  |

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

• บทสรุป

130

• ข้อเสนอแนะ

136

บรรณานุกรม

142