

สารบัญ

คำนำ

โครงสร้างองค์กร	1
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สภาพการณ์ขององค์กร	10
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	17
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	17
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	22
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	27
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	27
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	41
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	43
3.1 เสียงของลูกค้า	43
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	51
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	51
4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	54
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	60
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	60
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	70
หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	90
6.1 ระบบงาน	90
6.2 กระบวนการทำงาน	95
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	100
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	100
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	113
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	118
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	123
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	127