

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภาพ	จ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
โครงสร้างองค์การ	1
หมวด 1 :        การนำองค์การ	9
หมวด 2 :        การวางแผนเชิงกลยุทธ์	28
หมวด 3 :        การมุ่งเน้นลูกค้า	39
หมวด 4 :        การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	59
หมวด 5 :        การมุ่งเน้นบุคลากร	79
หมวด 6 :        การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	93
หมวด 7 :        ผลลัพธ์	109