

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของหนังสือเล่มนี้	3
คำนำ	4
บทนำ	7
ส่วนที่ 1 การเทียบเคียง เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ?	9
๑ วัตถุประสงค์	11
๒ การเทียบเคียงคืออะไร ?	12
๓ กำหนดวัตถุประสงค์ในการเทียบเคียง	17
ส่วนที่ 2 ทำไมจึงต้องเทียบเคียง ?	29
๑ ประโยชน์จากการเทียบเคียง	31
ส่วนที่ 3 ประเภทของการเทียบเคียง	45
๑ ประเภทของการเทียบเคียง 6 แบบ	47
๒ ตัดสินใจว่าประเภทใดเหมาะกับคุณที่สุด	56
๓ จะทำเองหรือใช้ที่ปรึกษา	59
๔ การเทียบเคียงรายบุคคล	61
๕ การเทียบเคียงขององค์การให้บริการ	64
ส่วนที่ 4 เตรียมพร้อม ระวัง เดินหน้า !	67
๑ ก่อนจะเริ่มเทียบเคียง	69
๒ เรียนรู้การเทียบเคียงด้วยวงจร PDCA	75
๓ วิธีแก้ปัญหาคือผิดพลาดในการเทียบเคียง	88
๔ สรุป	95

	หน้า
ส่วนที่ 5 ภาคผนวก	97
๑ แหล่งข้อมูลและองค์กรช่วยเหลือต่างๆ	99
๑ หลักเกณฑ์การมอบรางวัลด้านคุณภาพของ THE MALCOLM BALDRIGE	102
ประวัติผู้เขียน	107



Benchmarking

■ การเทียบเคียง

เลขหมู่	658.3725
	W 74
	2547
เลขทะเบียน	12854
วันที่	L 9 2548

33136

● Benchmarking Basics

● James G. Patterson

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักหอสมุดฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



1110007853

● แปลและเรียบเรียงโดย

● วุฒิพงษ์ ยศกาสุโรดม



EXPERNET
Network of Experts
for Training and
Development



140.-