



เอกสารวิชาการ
ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ
ลำดับที่ ๒

การปรับปรุงกระบวนการงาน
อย่างต่อเนื่อง :
กลยุทธ์ในการเพิ่ม
คุณภาพบริการภาครัฐ

ศุภชัย ยาวะประภาส



คณะกรรมการ
ระบบ

สำนักนายกรัฐมนตรี

๒๕๓๑

สารบัญ

คำนำ	3
บทนำ	7
1. การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่องคืออะไร	10
2. โมเดลการปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง	19
3. การเลือกกระบวนการงาน	21
4. การวิเคราะห์กระบวนการงาน	29
5. การวัดผล	35
6. การปรับปรุงงาน	38
7. การประเมินผล	40
8. บทส่งท้าย	42