

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
1.3 สมมติฐานการศึกษา.....	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ความหมายของคุณภาพ.....	10
2.2 ที่มาของแนวคิดเรื่อง TQM.....	17
2.3 ทฤษฎีการจัดการ.....	34
2.4 ทฤษฎีการพัฒนองค์กร.....	41
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
2.6 กรณีศึกษา บริษัท ปัญญาธารา จำกัด.....	44

สารบาญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบการวิจัย.....	48
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.2 สถิติในการการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	101
5.2 อภิปรายผล.....	104
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้.....	108
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	111
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	115
ประวัติการศึกษา.....	123