

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	4
1.6 แผนการดำเนินการ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดี.....	6
2.2 แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 QC Tools).....	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	
3.1 รายละเอียดของบริษัทแห่งหนึ่งเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์เครื่องพิมพ์ที่...	23
3.2 รูปแบบการขอใช้บริการ.....	23
3.3 รูปแบบการขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคในการแก้ปัญหาเบื้องต้น....	24
3.4 การแยกและการแบ่งประเภทของเครื่องพิมพ์แยกตามกลุ่มผู้ใช้งาน.....	26
3.5 ประเภทของเครื่องพิมพ์ของบริษัทแห่งหนึ่ง	26
3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหาในระหว่างการใช้งานเครื่องพิมพ์.....	28
3.7 กลุ่มประชากร ตัวอย่างข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4.1 การวิเคราะห์แผนภาพสาเหตุและผล แนวทางการแก้ไขปัญหา.....	29
4.2 ผลการดำเนินงานและสรุปผลการวิจัย.....	30
5. สรุปผลการศึกษา.....	40
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	46
ประวัติผู้เขียน.....	47