

สารบัญ

คำนำ	3
บทนำ	7
1. แนวคิดพื้นฐานและความสำคัญของ TQM	9
2. กระบวนการ TQM	15
3. TQM ภาคปฏิบัติและประสบการณ์ในภาคเอกชน	25
4. การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ	32
5. แนวทางและขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติ ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ	39
6. สรุปความ	43
เชิงอรรถ	45
บรรณานุกรม	47