

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาแนวทางการออกแบบงานบริการ โดยใช้กรณีศึกษาเป็นหน่วยงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง วิธีวิจัยใช้หลักการของการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment, QFD) โดยมีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ จำนวน 95 คน ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาผ่านกระบวนการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ โดยการสร้างตาราง QFD ทั้ง 4 เฟส เพื่อตีความให้เป็นข้อกำหนดในการทำงานที่เป็นรูปธรรม ผลที่ได้ถูกนำไปออกแบบการบริการในหน่วยงานต้นแบบเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น 5 กระบวนการ คือ การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์ การจัดสรรบุคลากร การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน และการประชาสัมพันธ์ ผลงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนหรือปรับปรุงหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและก่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของหน่วยงานต้นแบบเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้มาใช้บริการสูงสุด

233880

### Abstract

The objectives of this research are to study factors that affect customer satisfaction and to develop a service design model. The case study was taken from an outpatient unit in a government hospital. The research methodology employed Quality Function Deployment (QFD) which received data gathered from a sample of 95 customers. The data was subsequently deployed through Quality Function Deployment process by creating 4 QFD tables according to the 4-phase model, resulting in a set of tangible service specifications. The results were used to develop service design in the case study in order to increase customer satisfaction along five processes: (1) computer design and processing, (2) human resource management, (3) budget allocation for equipment, (4) analysis and tracking of service quality, and (5) public relations. The outcomes from this research can be used in planning and making improvements in various units in similar organizations to achieve better service quality and maximize customer satisfaction.