

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาแนวทางการออกแบบงานบริการ โดยใช้กรณีศึกษาเป็นหน่วยงานผู้ป้อนนอกของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง 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