

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 วิธีการวิจัย.....	3
1.5 แผนการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2. วรรณกรรมและปริทรรศน์.....	5
2.1 โมเดลขอคาน.....	5
2.1.1 ความต้องการขั้นพื้นฐาน	5
2.1.2 ความต้องการคุณภาพปกติ.....	6
2.1.3 ความต้องการที่ดึงดูด	8

2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Kano's Model.....	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2.1 คำนียามของความพึงพอใจ	9
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานบริการ.....	10
2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ.....	15
2.3.1 ความหมายการให้บริการ.....	15
2.3.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ	17
2.3.3 สาเหตุหลักของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ.....	18
2.3.4 แนวคิดที่เป็นสากลในการจัดการในโรงพยาบาล	19
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับโครงการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	21
2.4.1 วิวัฒนาการในเรื่องการทำให้โรงพยาบาลมีคุณภาพ	21
2.4.2 วิวัฒนาการในประเทศไทย	24
2.4.3 การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	26
2.4.4 ความพยายามและแก้ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมา	29
2.5 มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	33
2.5.1 ลักษณะสำคัญของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	34
2.5.2 มาตรฐานการปฏิบัติการผู้ป่วยนอก	35
2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ TQM	44
2.6.1 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	45
2.6.2 แม่แบบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	47
2.6.3 หลักการ เครื่องมือ และเทคนิคของ TQM	50
2.6.4 การประเมินประสิทธิผลของ TQM	58
2.6.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ TQM	61
2.7 การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ	62
2.7.1 ความรู้ทั่วไปของการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ.....	62
2.7.2 บ้านคุณภาพ	63
2.7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ QFD	68

2.8 การออกแบบโครงสร้างของระบบ	69
2.8.1 การออกแบบโดยใช้วิธีแบบ Structured Approach.....	69
2.9 บทสรุป	71
2.10 ข้อเสนอแนะ.....	72
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย	74
3.1 การสำรวจลักษณะงานในปัจจุบัน	74
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	78
3.2.1 แหล่งข้อมูล	78
3.2.2 ประชากร	79
3.2.3 การรวบรวมข้อมูล	80
3.3 การประยุกต์ใช้เทคนิค QFD กับกรณีศึกษา.....	82
4. ผลการวิจัย.....	84
4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานบริการของหน่วยงานต้นแบบ	84
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
4.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า	86
4.2 การดำเนินการวิจัยโดยใช้เทคนิคQFD แบบ 4 เฟส.....	92
4.2.1 การวางแผนระบบการบริการของหน่วยงานต้นแบบ	92
4.2.2 การออกแบบโครงสร้างของระบบการให้บริการในหน่วยงานต้นแบบ ...	108
4.2.3 การวางแผนกระบวนการของระบบการให้บริการในหน่วยงานต้นแบบ...	117
4.2.4 การวางแผนควบคุมกระบวนการของระบบการให้บริการ ในหน่วยงานต้นแบบ.....	124
4.3 สรุปท้ายบท.....	140
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD กับกรณีศึกษา	143
5.1 การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	143
5.1.1 ประสิทธิภาพในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากร	143

5.1.2 จำนวนระบบข่าวสารข้อมูล.....	144
5.1.3 การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง.....	145
5.2 การจัดสรรบุคลากร.....	145
5.2.1 การกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้ตรงตามเงื่อนไข.....	145
5.2.2 การจัดการฝึกอบรม	146
5.2.3 กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	147
5.3 การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์.....	147
5.4 การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน.....	148
5.5 การประชาสัมพันธ์.....	150
5.5.1 การออกแบบการประชาสัมพันธ์	150
5.5.2 การวางแผนการประชาสัมพันธ์	150
5.6 การนำเสนอการจัดการมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	152
5.7 การประเมินผล.....	161
5.7.1 การประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่.....	161
5.7.2 การประเมินผลรูปแบบกระบวนการที่ออกแบบใหม่	165
5.8 สรุปท้ายบท.....	167
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	169
6.1 บทสรุปงานวิจัย	169
6.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น.....	170
6.2.1 เกี่ยวกับเทคนิคการกระจายหน้าที่คุณภาพ QFD.....	170
6.2.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	170
6.2.3 การนำผลการวิจัยไปใช้.....	171
6.2.4 แนวทางการนำระบบใหม่มาใช้.....	171
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก.....	175
ก แบบสอบถาม.....	176

๗ ตารางคะแนนความพึงพอใจ.....	192
ประวัติการศึกษา.....	216