

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยนอก	43
3.1 ขั้นตอนการบริการและจุดบริการของผู้ป่วยในหน่วยงานต้นแบบ	75
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ	85
4.2 เสียงเรียกร้องของลูกค้า.....	87
4.3 การกำหนดข้อกำหนดทางเทคนิคโดยใช้ข้อมูลที่ผ่านการตีความ.....	93
4.4 การกำหนดค่าเป้าหมายจากข้อมูลทางเทคนิค.....	99
4.5 ตาราง QFD ในช่วงของการวางแผนระบบการบริการในหน่วยงานต้นแบบ...	104
4.6 การกำหนดค่าเป้าหมายของข้อกำหนดของส่วนประกอบของระบบการบริการ...	112
4.7 ตาราง QFD ในช่วงของการออกแบบการบริการในหน่วยงานต้นแบบ.....	114
4.8 การกำหนดค่าเป้าหมายของข้อกำหนดของกระบวนการของระบบบริการ ในหน่วยงานต้นแบบ	120
4.9 ตาราง QFD ในช่วงของการวางแผนกระบวนการบริการในหน่วยงานต้นแบบ...	123
4.10 การควบคุมกระบวนการและการดำเนินการของระบบการบริการ ในหน่วยงานต้นแบบ.....	126
5.1 สรุปการเปรียบเทียบระหว่างความสามารถของระบบหน่วยงานผู้ป่วยนอกเดิม และระบบใหม่.....	162
5.2 สรุปคะแนนประเมินผลความสามารถของระบบเดิมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ กับระบบใหม่....	164
5.3 สรุปคะแนนประเมินผลการออกแบบกระบวนการในระบบงานบริการ ในหน่วยงานต้นแบบ.....	166