

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 โมเดลของคาโน.....	6
2.2 การอธิบายโมเดลของคาโน.....	7
2.3 ต้นแบบ TQM ของ Oakland .....	47
2.4 ต้นแบบ TQM ของ Kehoe .....	48
2.5 ต้นแบบ TQM ของ Kano .....	49
2.6 ลักษณะของวงจร Deming.....	54
2.7 รายละเอียดของบ้านคุณภาพ .....	63
2.8 แสดงส่วนหนึ่งของการจัดแบ่งความต้องการของลูกค้า .....	64
2.9 การเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าให้เป็นลักษณะทางคุณภาพ.....	67
2.10 หลังคาของตาราง QFD .....	68
2.11 แบบโครงสร้างในการวิเคราะห์และออกแบบ.....	70
3.1 แสดงกิจกรรมและจุดบริการผู้ป่วยในหน่วยงานต้นแบบ.....	77
4.1 แผนภาพกลุ่มเชื่อมโยงจากเสียงเรียกร้องของลูกค้า.....	90
4.2 แผนภาพกลุ่มเชื่อมโยงจากข้อมูลทางเทคนิค.....	96
4.3 แผนภูมิพาเรโตแสดงข้อกำหนดทางเทคนิค.....	107
4.4 รายละเอียดแต่ละข้อกำหนดทางเทคนิค.....	111
4.5 แผนภูมิพาเรโตแสดงข้อกำหนดทางส่วนประกอบ.....	116
4.6 แผนภูมิพาเรโตแสดงข้อกำหนดทางกระบวนการ.....	125
5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามผลและการวิเคราะห์คุณภาพการดำเนินงาน...	149
5.2 แบบโครงสร้างในการวิเคราะห์และออกแบบ.....	152