**สารบัญตาราง**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ตาราง** | | **หน้า** | |
|  | |  | |
| 1 | จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ไม่พอใจต่อการให้บริการของส่วนต้อนรับแผนกผู้ป่วยนอก | |  |
| 2 | แสดงผลประเมินการจัดฝึกอบรมหลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ | |  |
| 3 | การฝึกอบรมการให้บริการต้อนรับ | |  |
| 4 | ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการใหม่ | |  |
| 5 | ตัวอย่างแผนภาพของ SIPOC | |  |
| 6 | ขั้นตอนดำเนินการวิจัย | |  |
| 7 | วิเคราะห์กระบวนการฝึกอบรมการให้บริการต้อนรับด้วย SIPOC | |  |
| 8 | กำหนดเป้าหมายและวิธีวัด | |  |
| 9 | วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap) ระหว่างกระบวนการฝึกอบรมเดิมกับกระบวนการฝึกอบรมที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม | |  |
| 10 | วิเคราะห์แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ | |  |
| 11 | ผลการตรวจสอบกระบวนการฝึกอบรม | |  |