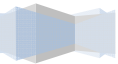


### ตารางการแยกประเภทลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (เพื่อใช้ใน SIPOC Model)

หน่วยงาน : .....

CRM Form 1

6 (S)	5 (S)	4 (I)	3 (PO)	2 (C)	1 (C)
ผู้ส่งมอบนอกองค์กร	ผู้ส่งมอบในองค์กร	สินค้า/อุปกรณ์/ข้อมูล/เงิน	สินค้า/บริการ	ลูกค้ารายทาง	ลูกค้าปลายทาง



ตัวอย่าง : ตารางการแยกประเภทลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (เพื่อใช้ใน SIPOC Model)

หน่วยงาน : โรงพยาบาล

CRM Form 1

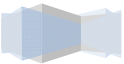
6 (S)	5 (S)	4 (I)	3 (PO)	2 (C)	1 (C)
ผู้ส่งมอบนอกองค์กร	ผู้ส่งมอบในองค์กร	สินค้า/อุปกรณ์/ข้อมูล/เงิน	สินค้า/บริการ	ลูกค้ารายทาง	ลูกค้าปลายทาง
ตัวอย่าง* สปสช. กระทรวง สสจ. PESTLE: Policy, Economic, Social, Technology, Law, Environment	ผู้บริหาร, กบป ทีมนำ 7S: Structure, Staff, System, Style, Strategy, Skill, Shared Value	ทุน	มาตรฐานงาน	บุคลากรหลัก	จนท. ที่มงาน
มาตรฐาน QA		ข้อกำหนดความรู้ ทักษะ เจตคติ	มาตรฐานวิชาการ	บุคลากรหลัก	จนท. ที่มงาน
		บริการตรวจรักษา ฟันฟู (Innovation: Machine, Materials/ Program, Activities/ Process)	มาตรฐานบริการ	จนท. ที่มงาน	ผู้ป่วยและญาติ
ญาติ ชุมชน รพ. เอกชน	ผู้ป่วยนอก จุกเงิน	ประวัติ เครื่องมือแพทย์	บริการรักษาพยาบาล (หออผู้ป่วย)	แพทย์ เจ้าหน้าที่ที่หออผู้ป่วย	ผู้ป่วยและญาติ
ร้านค้าขายผัก ข้าว	หออผู้ป่วย รายการอาหาร	อาหารพร้อมรับประทาน/ ถาด/ รถ/ วัสดุดิบ	บริการอาหารหออผู้ป่วย (โภชนาการ)	คนงาน ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ป่วยและญาติ
ร้านช่างซักฟอก ตัวแทนซ่อม เครื่องมือ	หออผู้ป่วย รายการขอเบิกผ้า	ผ้าสะอาด ไม่สะอาด เครื่องมือ น้ำมัน	ผ้าสะอาด (โรงซักฟอก)	คนงาน ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ป่วยและญาติ
สสจ/กระทรวง/หน่วยงานอื่นๆ	ผู้บริหาร/หน่วยงาน	เอกสาร/อินทราเน็ต	เอกสารแจ้งเวียน(ธุรการ)	เจ้าหน้าที่แจ้งเวียน	เจ้าหน้าที่ รพ.
สสจ/กระทรวง/หน่วยงานอื่นๆ	ผู้บริหาร/หน่วยงาน	เรื่องที่อบรม /เอกสาร/งบประมาณ	อบรมเสริมความรู้ (งาน พัฒนาฯ)	ฝ่ายการพยาบาล กลุ่มฝ่ายต่างๆ	เจ้าหน้าที่ รพ.

## ตารางการระบุความต้องการ (เพื่อใช้ใน SIPOC Model)

หน่วยงาน : โรงพยาบาล

CRM Form 2

ความต้องการของเราที่มีต่อผู้ส่งมอบ						ความต้องการของลูกค้า					
6 (S)			5 (S)			4 (I)	3 (PO)	2 (C)			1 (C)
ผู้ส่งมอบนอกองค์กร			ผู้ส่งมอบในองค์กร			สินค้า/อุปกรณ์/ ข้อมูล/เงิน	สินค้า/บริการ	ลูกค้ารายทาง			ลูกค้าปลายทาง
1	2	3	1	2	1			2	3		



ตัวอย่าง : ตารางการระบุความต้องการ (เพื่อใช้ใน SIPOC Model)

หน่วยงาน : โรงพยาบาล

CRM Form 2

ความต้องการของเราที่มีต่อผู้ส่งมอบ						ความต้องการของลูกค้า					
6 (S)			5 (S)			4 (I)	3 (PO)	2 (C)			1 (C)
ผู้ส่งมอบนอกองค์กร			ผู้ส่งมอบในองค์กร			สินค้า/ อุปกรณ์/ ข้อมูล/เงิน	สินค้า/ บริการ	ลูกค้าปลายทาง			ลูกค้าปลายทาง
1	2	3	1	2	3			1	2	3	
สปสข. บอกว่าต้องการอะไร ช่วยเหลือเรื่องงบประมาณ	กระทรวง บอกว่าต้องการอะไร ช่วยเหลือเรื่องงบประมาณ	สสจ. ถามว่าต้องการอะไร ช่วยเหลือเรื่องงบประมาณ	ฝ่ายบริหาร รพ สนับสนุนคน เงิน อุปกรณ์	กกบ. สนับสนุนงาน	ที่มนำ สนับสนุนงานส่งงานทันเวลา	ทุน	มาตรฐานงาน	บุคลากรหลักส่งงานทันเวลาตรงตามมาตรฐานงาน			จนท.ที่มงานเข้าใจง่าย
PCU มีขั้นตอนรับบริการส่งต่อที่ชัดเจน ประวัติชัดเจน	รพ.ชุมชน ส่งผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว และดูแลก่อนส่งอย่างดี	รพ. เอกชน ข้อมูลการดูแลชัดเจน ครบถ้วน	หออผู้ป่วยต่างแผนก (ส่งปรึกษา) รับปรึกษา รวดเร็ว	ห้องฉุกเฉิน เตรียมผู้ป่วยและรับส่งต่อทันที	ผู้ป่วยนอก มีช่องทางการส่งผู้ป่วยชัดเจน สื่อสารข้อมูลก่อนส่ง	ประวัติผู้ป่วย/เครื่องมือแพทย์	บริการรักษาพยาบาล (หออผู้ป่วย)	ศูนย์แปล มีความพร้อมในการรับผู้ป่วย รอไม่นาน ไม่บ่น ดู	แพทย์ ชักประวัติ มีแบบการรายงานที่ชัดเจน ตามความเร่งด่วน	LAB ส่งข้อมูลและสิ่งส่งตรวจ ครบถ้วน ถูกต้อง	ผู้ป่วย ดูแลทันทีที่รู้ว่าเป็นอย่างใด หายหรือไม่ พุดตึกฯ มีของใช้ให้เพียงพอ
ร้านค้าของสดส่งอาหารตามรายการ ตรงเวลา อาหารสด ราคาเหมาะสม	ร้านขายของแห้ง ส่งของทันเวลา ของดีส่งทีละไม่มาก แต่ได้บ่อย	ร้านขายอุปกรณ์เครื่องครัว หม้อเครื่องปั่น ให้คำปรึกษากรณีเครื่องชำรุด	ร้านขายแก๊สส่งทันที ราคาถูก แก๊สเต็มถึง		หออผู้ป่วยสามารถเบิกอาหารทางอินเทอร์เน็ตได้	อาหารพร้อมรับประทาน/ ถาด/รถ/ วัตุดิบ	บริการอาหารผู้ป่วย (โภชนาการ)	หออผู้ป่วย จัดตามรายการเบิก	คนงาน ส่งตามเวลา ช่วยตักแจก และดูแลเรื่องอาหารให้ผู้ป่วยโดยตรง		ผู้ป่วย อร่อยสะอาด ปริมาณเพียงพอ ไม่แฉงโรคที่เป็น

### SIPOC Model

## แบบการวิเคราะห์งาน / การดำเนินงาน (การทอผ้าใบเขียว)

