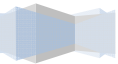


ตารางการแยกประเภทลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (เพื่อใช้ใน SIPOC Model)

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

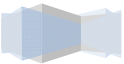
6 (S)	5 (S)	4 (I)	3 (PO)	2 (C)	1 (C)
ผู้ส่งมอบนอกองค์กร	ผู้ส่งมอบในองค์กร	สินค้า/อุปกรณ์/ข้อมูล/เงิน	สินค้า/บริการ	ลูกค้ารายทาง	ลูกค้าปลายทาง
ตัวอย่าง* สปสช. กระทรวง สสจ. PESTLE: Policy, Economic, Social, Technology, Law, Environment	ผู้บริหาร,กทบ ทีมนำ 7S: Structure, Staff, System, Style, Strategy, 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 เจ้าหน้าที่หออผู้ป่วย	ผู้ป่วยและญาติ
ร้านค้าขายผัก ข้าว	หออผู้ป่วย รายการอาหาร	อาหารพร้อมรับประทาน/ถาด/รถ/วัตถุดิบ	บริการอาหารหออผู้ป่วย (โภชนาการ)	คนงาน ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ป่วยและญาติ
ร้านช่างซักฟอก ตัวแทนซ่อม เครื่องมือ	หออผู้ป่วย รายการขอเบิกผ้า	ผ้าสะอาด ไม่สะอาดเครื่องมือ 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 สนับสนุน คน เงิน อุปกรณ์	กกบ. สนับสนุน งาน	ที่มนำ สนับสนุนงาน ส่งงานทันเวลา	ทุน	มาตรฐานงาน	บุคลากรหลัก ส่งงานทันเวลา ตรงตาม มาตรฐานงาน			จนท.ที่มงาน เข้าใจง่าย
PCU มีขั้นตอน รับการส่งต่อที่ชัดเจน ประวัติชัดเจน	รพ.ชุมชน ส่งผู้ป่วยอย่าง รวดเร็ว และ ดูแลก่อนส่ง อย่างดี	รพ. เอกชน ข้อมูลการดูแล ชัดเจน ครบถ้วน	หออผู้ป่วยต่าง แผนก (ส่ง บริการ) รับ บริการ รวดเร็ว	ห้องฉุกเฉิน เตรียม ผู้ป่วยและ รับส่งต่อ ทันที	ผู้ป่วยนอก มี ช่องทางการส่ง ผู้ป่วยชัดเจน สื่อสารข้อมูล ก่อนส่ง	ประวัติ ผู้ป่วย/ เครื่องมือ แพทย์	บริการ รักษาพยาบาล (หออผู้ป่วย)	ศูนย์เป็ล มี ความพร้อมใน การรับผู้ป่วย รอไม่นาน ไม่ บ่น ดู	แพทย์ ชัก ประวัติ มีแบบ การรายงานที่ ชัดเจน ตาม ความเร่งด่วน	LAB ส่ง ข้อมูลและ สิ่งส่งตรวจ ครบถ้วน ถูกต้อง	ผู้ป่วย ดูแลทันที รู้ว่าเป็นอะไร หาย หรือไม่ พวดศึฯ มี ของใช้ให้เพียงพอ
ร้านค้าของสดส่ง อาหารตาม รายการ ตรงเวลา อาหารสด ราคา เหมาะสม	ร้านขายของ แห่ง ส่งของ ทันเวลา ของดี ส่งทีละไม่มาก แต่ได้บ่อย	ร้านขายอุปกรณ์ เครื่องครัว หม้อ เครื่องปั่น ให้ คำปรึกษากรรี เครื่องชั้ดข้อ้งได้	ร้านขายแก๊ส ส่งทันที ราคา ถูก แก๊สเต็ม ถัง		หออผู้ป่วย สามารถเบิก อาหารทาง อินทราเน็ตได้	อาหารพร้อม รับประทาน/ ถาด/รถ/ วัตดูดิบ	บริการอาหาร ผู้ป่วย (โภชนาการ)	หออผู้ป่วย จัด ตามรายการ เบิก	คนงาน ส่งตาม เวลา ช่วยตัก แจก และดูแล เรื่องอาหารให้ ผู้ป่วยโดยตรง		ผู้ป่วย อร่อย สะอาด ปริมาณ เพียงพอ ไม่แสดง โรคที่เป็น

SIPOC Model

แบบการวิเคราะห์งาน / การดำเนินงาน (การทอผ้าใบเขียว)

