

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา เป็นโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 350 เตียง สามารถรองรับผู้ป่วยนอกได้ 800-1,000 คน โดยเริ่มดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ และทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการใน วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ 2536 ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 5 ไร่ ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ใกล้ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ซึ่งตั้งอยู่ในใจกลางเมือง ทำให้เอื้ออำนวยต่อการคมนาคม

การรักษาพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาเน้นความมีมาตรฐานในการรักษาพยาบาลสูง โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง คณะแพทย์เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา มีแพทย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีประสบการณ์สูง และเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งมีครบทุกสาขา อีกทั้งยังมีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัย

แผนกการตลาด แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายต่างประเทศ (ล่ามอังกฤษ ล่ามญี่ปุ่น และล่ามจีน) และ ฝ่ายในประเทศ แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายคู่สัญญา รับผิดชอบการทำสัญญา รักษาพยาบาล เยี่ยมบริษัท เป็นต้น ฝ่ายสื่อ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ทั้งหมด ป้ายผ้า ป้ายไฟ โปสเตอร์ วิทยุการกระจายเสียงภายใน เสียงตามสาย เป็นต้น และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ดูแลลูกค้าต้อนรับ มอบดอกไม้เยี่ยมไข้

การทำ คู่สัญญา (สัญญาการรักษาพยาบาล) ใหม่ แผนกการตลาดจะทำเพิ่ม คู่สัญญาใหม่ขึ้นมา คือ 1 เพิ่ม ต่อ 1 คู่สัญญา ซึ่งเพิ่ม คู่สัญญา จะบรรจุเอกสารเรียงตามลำดับจากอดีตไปจนถึงปัจจุบัน โดยหน้าเพิ่มจะมีดัชนี หรือสารบัญ เพื่อการค้นหา ซึ่งรายละเอียดในดัชนีประกอบด้วย ลำดับ ประเภทเอกสาร ได้แก่ เอกสารเข้า เอกสารออก บันทึกภายใน วันเดือนปีที่เก็บต้นฉบับ สำเนา เรื่อง หมายเหตุ และหน้าเพิ่มจะมีรายละเอียดบริษัท ซึ่งประกอบด้วย ชื่อบริษัท ที่อยู่ โทรศัพท์ โทรสาร ชื่อบุคคลที่ติดต่อ รายละเอียด พร้อมกันนั้นจะมีสมุดทะเบียน คู่สัญญาตามลำดับอักษร ซึ่งประกอบด้วย รายชื่อบริษัทคู่สัญญา ลำดับที่ รหัสคู่สัญญา และชื่อบริษัท เรียงตามลำดับที่ เรียง ตาม ลำดับที่ของแผนกและ ผู้เอกสารที่เก็บ และลำดับเพิ่ม

ดังนั้น เมื่อมีเอกสารจากบริษัทคู่สัญญาต่างๆส่งมา เพื่อแจ้งรายละเอียดทุกอย่างพร้อมเพิ่มเติม ทางแผนกการตลาดจะต้องทำบันทึกภายใน เพื่อแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบทั้งหมด 17 แผนก คือ ประชาสัมพันธ์ นุกจิน โสมแคร์ ผู้ป่วยนอก ห้องยา เอ็กซ์เรย์ แล็บ บัญชี คอมพิวเตอร์ การเงินนอก ไอซียู การเงินใน ผู้ป่วยใน เนื่องจากเอกสารประกอบของแต่ละบริษัทที่ทำ คู่สัญญา มีรายละเอียดมาก ถึงแม้ว่าการตลาดจะได้ทำการเกี่ยวข้อง หรือบุคคลภายนอก โทรศัพท์มาสอบถามรายละเอียด คู่สัญญา การตลาดจะต้องเปิดแฟ้ม โดยดูจากดัชนี และรายละเอียดต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาดังนี้

บริษัท คู่สัญญา ประกอบด้วยบริษัทประกัน บริษัททั่วไป บริษัทประกันต่างประเทศ จ่ายสลดเปอร์เซ็นต์ ประกันกลุ่มนักเรียน ส่งผลให้มีเอกสารประกอบ และรายละเอียดต่างๆ เป็นจำนวนมากและรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการ จึงมีปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดเก็บ ซึ่งเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสาร แผนกการตลาดจะต้องเขียนเอกสารเกี่ยวกับคู่สัญญา ทั้งหมดไปให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งแผนกต่าง ๆ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แตกต่างกัน ไม่เป็นหมวดหมู่ เมื่อมีผู้มาใช้บริการแล้วสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการ ปรากฏว่าหาเอกสารไม่พบ ก็ต้องสอบถามที่แผนกการตลาด บุคคลภายนอกโดยเฉพาะบุคคลที่มีประกัน เมื่อโทรศัพท์มาสอบถามที่แผนกการตลาดเพราะฉะนั้นการตลาดจะต้องมีความแม่นยำ และถูกต้อง ในการตอบคำถาม แต่เนื่องจากเอกสารมีปริมาณมาก จึงต้องใช้เวลาค้นหาเอกสาร หรือบางครั้งอาจจะให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่ผิดพลาดได้

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้เกิดแนวคิดการจัดทำระบบ เพื่อแก้ปัญหาการค้นหาข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลที่ยาวนาน สะดวกในค้นหาเอกสาร และได้ทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการเพิ่มความพึงพอใจ และเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าที่ต้องการทราบข้อมูลในด้านต่างๆ ได้รวดเร็วมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบงาน คู่สัญญา เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลคู่สัญญา ของ แผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ระบบงาน คู่สัญญา แผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
2. ได้ระบบฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บระบบงาน คู่สัญญา แผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงาน คู่สัญญา เวอร์ชันต่อไป

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินการ

1. ศึกษาการทำงานระบบเดิม โดยสอบถามข้อมูลระบบคู่สัญญา
2. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบเอกสารที่ได้ใช้งานอยู่
3. วิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำไปพัฒนาระบบ
4. พัฒนาออกแบบฐานข้อมูล ระบบคู่สัญญา
5. พัฒนาโปรแกรมโดยสร้างต้นแบบ เพื่อจำลอง สถานการณ์ ในการพัฒนาระบบคู่สัญญา ของแผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม การพัฒนาเป็นแบบ ไคลเอนท์/เซิร์ฟเวอร์ โดยมีลักษณะฐานข้อมูลเป็นแบบ Relational Database
6. ทำการทดสอบและแก้ไขระบบให้มีความถูกต้อง เพื่อนำไปใช้งานได้รวดเร็ว
7. จัดทำเอกสารประกอบ

1.4.2 ขอบเขต

1. จัดทำฐานข้อมูลรายละเอียดสัญญา ข้อมูลรายละเอียดบริษัทคู่สัญญา
2. จัดทำส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface) เพื่อให้สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขและปรับปรุงฐานข้อมูลได้
3. จัดทำส่วนพิมพ์รายงานคู่สัญญา
4. พัฒนาระบบคู่สัญญาของแผนกการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ในรูปแบบโปรแกรมประยุกต์ (Application) บนฐานข้อมูลแบบไคลเอนท์/เซิร์ฟเวอร์ โดยระบบคู่สัญญามีคุณสมบัติดังนี้

- 1) สามารถค้นหาข้อมูลคู่สัญญา บริษัทประกัน บริษัทประกันต่างประเทศ บริษัทเอเจนซี่ และสัญญาพิเศษ ในแต่ละบริษัท โดยค้นหาตามเลขที่สัญญา กับ ชื่อบริษัท
- 2) สามารถเพิ่ม ลบ อัปเดต พิมพ์เอกสารคู่สัญญา บริษัทประกัน บริษัทประกันต่างประเทศ บริษัทเอเจนซี่ และสัญญาพิเศษ ตามรหัสสัญญา
- 3) สามารถพิมพ์เอกสารเป็นช่วง ของงานคู่สัญญา บริษัทประกัน บริษัทประกันต่างประเทศ บริษัทเอเจนซี่ และสัญญาพิเศษ
- 4) สามารถกำหนดอายุของคู่สัญญา ว่าเป็น ยกเลิก ปกติ
- 5) สามารถค้นหาบริษัทที่ยกเลิกสัญญา
- 6) สามารถค้นหาบริษัทที่สามารถใช้งานได้(ปกติ)
- 7) สามารถกำหนดประเภทของคู่สัญญา ว่าเป็น ประกัน สัญญา สัญญาพิเศษ
- 8) สามารถค้นหาบริษัทคู่สัญญาว่า ต้องได้สิทธิ์ในการรักษาพยาบาลอะไรบ้าง
- 9) สามารถเพิ่ม ลบ อัปเดต ข้อมูล ประกันกลุ่มนักเรียน ประกันอุบัติเหตุ ประกันที่ดูแลบริษัทประกัน ราคาการตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกัน
- 10) สามารถพิมพ์เอกสารประกันกลุ่มนักเรียน ประกันอุบัติเหตุ ประกันที่ดูแลบริษัทประกัน ราคาการตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกัน
- 11) สามารถวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงสถิติการใช้บริการ

1.4.3 วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1) ข้อมูลปฐมภูมิ โดยสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน
 - 2) ข้อมูลทุติยภูมิ
2. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ด้าน ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
 - 1) ชุด ไคล์แอนท์ (Client)
 - ก. CPU Pentium 4 2.0
 - ข. Ram 128 MB
 - ค. Hard disk 20 GB
 - 2) ชุด เซอร์เวอร์ (Server)

ก. CPU Pentium 4 2.0

ข. Ram 512 MB

ค. Hard disk 20 GB

2. ด้าน ซอฟต์แวร์ (Software)

- 1) โปรแกรม Microsoft Windows XP
- 2) โปรแกรม Microsoft Window 2000 Server
- 3) โปรแกรม Oracle 9i
- 4) โปรแกรม ER win 4.0
- 5) โปรแกรม Microsoft Visio 2003
- 6) โปรแกรม Microsoft Office 2003
- 7) โปรแกรม PL/SQL Developer
- 8) โปรแกรม Oracle Developer 6

1.5 นิยามศัพท์

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ โรงพยาบาลเอกชน ขนาด 350 เตียง ตั้งอยู่ที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ใกล้กับศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว

แผนการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ แผนงานที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการตลาด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

คู่สัญญา คือ สัญญารักษาพยาบาลระหว่าง โรงพยาบาลกับบริษัทต่างๆ

ระบบงานคู่สัญญา (คู่สัญญา System) คือ ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลคู่สัญญาของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ที่มีทั้งรายละเอียดบริษัท รายละเอียดสัญญา

ประกัน หมายถึง การเอาประกันภัยต่อชีวิตและสุขภาพ

บริษัทประกัน หมายถึง บริษัทที่รับประกันชีวิต และประกันสุขภาพ

สิทธิการรักษาพยาบาล คือ สิทธิการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย คนไข้นอก คนไข้ในการให้บริการทางแพทย์ปัจจุบัน ทันตกรรม การตรวจร่างกายเข้าทำงาน การตรวจร่างกายประจำปี

เอกสารใช้ในการส่งตัว คือ เอกสารที่ใช้การส่งตัว ประกอบด้วย บัตรประชาชน หนังสือ ส่งตัวจากบริษัท บัตรประกันต่างๆ

1.6 สถานที่ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1. สาขา เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่
2. แผนกการตลาดโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เชียงใหม่
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่
4. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
5. บริษัท แมทพอยท์เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย